



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ
СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
(МЧС ДАГЕСТАНА)**

П Р И К А З

«19» января 2026 г.

г. Махачкала

№ 6

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МИНИСТЕРСТВЕ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ
ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

В целях реализации в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан (далее – МЧС Дагестана), утвержденного постановлением Правительства Республики Дагестан от 14 октября 2014 г. № 480 «Вопросы Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан» (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2014., регистрационный № 19, ст. 1127; интернет-портал правовой информации Республики Дагестан (www.pravo.e-dag.ru), 2025, 4 сентября № 05002016369, официальный интернет-портал правовой информации Республики Дагестан (www.pravo.e-dag.ru), 2025, 9 сентября, № 0500202509090006), а также в целях установления единых правил организации делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в МЧС Дагестана п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан согласно приложению к данному приказу.

2. Заместителям Министра, руководителям структурных подразделений МЧС Дагестана, руководителям подведомственных учреждений МЧС Дагестана при планировании командирования в пожарные части, спасательные

подразделения подведомственных учреждений министерства дислоцируемых на территории Республики Дагестан в обязательном порядке предусматривать проведение личных приемов граждан (сотрудников) и встречи с личным составом.

3. Руководителям подведомственных учреждений, находящихся в ведении МЧС Дагестана, информировать отдел по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства 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.

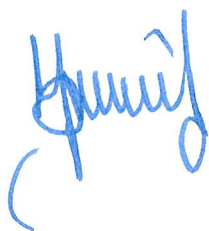
4. Признать утратившими силу приказ МЧС Дагестана от 23.04.2015 № 48 (ред. от 28.04.2017) «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан» (Зарегистрирован в Минюсте РД, 21.08.2015, № 3468).

5. Отделу по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства зарегистрировать настоящий приказ в установленном законодательном порядке и разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (mchsrd.ru).

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

7. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Н. Казимагамедов

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ВОПРОСАМ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ
МИНИСТЕРСТВА ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан (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 МЧС Дагестана (далее - МЧС Дагестана), подведомственных учреждениях МЧС Дагестана, находящихся в ведении МЧС Дагестана (далее – подведомственные учреждения МЧС Дагестана).

2. Ведение делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется в МЧС Дагестана и организациях с использованием информационной системы «Система электронного документооборота» (далее – СЭД).

3. Организация и ведение работы по приему, регистрации и учету поступивших обращений граждан, а также контролю их исполнения осуществляется отделом по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства, ответственным за работу с обращениями граждан, структурными подразделениями подведомственных учреждений МЧС Дагестана, ответственными за работу с обращениями граждан (далее - подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан).

Положение о подразделении, ответственном за работу с обращениями граждан в подведомственных учреждениях МЧС Дагестана разрабатывается в соответствии с типовым положением, утверждаемым приказом МЧС Дагестана.

Методическое руководство работой с обращениями граждан и контроль соблюдения требований Порядка осуществляется структурным

подразделением МЧС Дагестана, ответственным за работу с обращениями граждан.

4. Непосредственное ведение делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях МЧС Дагестана, осуществляет подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан 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.

Персональный список делопроизводителей и лиц, замещающих их на период временного отсутствия (болезнь, отпуск и иные причины), утверждается распорядительным документом, разрабатываемым структурным подразделением МЧС Дагестана, ответственным за работу с обращениями граждан.

5. Сотрудники структурных подразделений МЧС Дагестана, которым поручено непосредственное рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за соблюдение требований Порядка при рассмотрении обращений граждан.

При принятии на работу (службу) в МЧС Дагестана сотрудники должны быть ознакомлены с Порядком и Регламентом работы в СЭД, 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 МЧС Дагестана, 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 МЧС Дагестана, осуществляется структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

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

Все поступившие от граждан конверты, адресованные в МЧС Дагестана, 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 МЧС Дагестана, ответственного за работу с обращениями граждан, 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. 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 подведомственных учреждений МЧС Дагестана), порядкового номера.

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 МЧС Дагестана 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 11.10 Регламента Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан, утвержденного приказом МЧС Дагестана от 12 января 2015 г. № 1 (далее - Регламент МЧС Дагестана). 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 МЧС Дагестана, рассматривается в соответствии с их компетенцией в течение 30 дней со дня регистрации.

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 МЧС Дагестана, после предварительного рассмотрения структурным подразделением МЧС Дагестана, ответственным за работу с обращениями граждан, в зависимости от содержания в течение трех дней со дня регистрации докладывается Министру по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан (далее - Министр) или направляется на рассмотрение заместителям Министра (в соответствии с распределением обязанностей), в структурные подразделения МЧС Дагестана для рассмотрения и подготовки ответа гражданину.

Мониторинг и доведение до руководства МЧС Дагестана, структурных подразделений МЧС Дагестана, 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 Дагестана.

21. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение МЧС Дагестана или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

22. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения нескольким структурным подразделениям МЧС Дагестана, 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.

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.

23. В случае смены ответственного исполнителя передача обращений граждан из одного структурного подразделения МЧС Дагестана в другое

осуществляется не позднее трех дней со дня поступления обращения в структурное подразделение МЧС Дагестана.

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

24. 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 следствия.

25. 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 МЧС Дагестана, руководителем подведомственного учреждения МЧС Дагестана. О результатах проведенных мероприятий готовится докладная записка (справка, заключение) с изложением выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений.

26. 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.

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

28. 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

29. В исключительных случаях Министр или должностное лицо, уполномоченное на принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения имеют право продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения в МЧС Дагестана 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 МЧС Дагестана, ответственным за работу с обращениями граждан, с информацией о проделанной работе, причинах продления и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

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

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

30. 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, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Для принятия решения о прекращении переписки с гражданином в МЧС Дагестана 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 МЧС Дагестана, 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.

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

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».

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

По результатам рассмотрения анонимного обращения, зарегистрированного в МЧС Дагестана, в срок не позднее 30 дней со дня регистрации обращения, в адрес руководителя структурного подразделения МЧС Дагестана, 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.

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.

Если в ходе рассмотрения обращения от гражданина, указанного в качестве автора обращения, поступило заявление о том, что он не обращался в МЧС Дагестана, делается соответствующая отметка. Обращение рассматривается в порядке, установленном настоящим пунктом.

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

По результатам рассмотрения обращения от коллектива сотрудников в адрес Министра, заместителя Министра, руководителя подведомственного

учреждения МЧС Дагестана, либо руководителя структурного подразделения МЧС Дагестана, 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.

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

34. 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.

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

V. Организация подготовки и направления ответа на обращение

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

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

38. 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, Республики Дагестан, МЧС Дагестана.

39. 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 неполучении.

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

41. На массовые обращения, поступившие в рамках Акции по одному вопросу, готовится типовый ответ. При этом в реквизитах ответа не указываются фамилии, имена, отчества, а также электронные или почтовые адреса граждан.

Ответ направляется согласно указателю рассылки.

42. 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».

43. Проекты ответов на обращения граждан, подготавливаемые за подписью Министра и заместителей Министра, согласовываются со структурным подразделением МЧС Дагестана, ответственным за работу с обращениями граждан.

44. Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, имеющими право подписывать ответы на обращения граждан.

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.

45. Регистрация ответа на обращение, подписанного Министром, заместителем Министра, осуществляется структурным подразделением МЧС Дагестана, ответственным за работу с обращениями граждан.

46. 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), порядкового номера.

47. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в день регистрации в СЭД после окончания работы с обращением (путем нажатия на кнопку «Закреть 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 Дагестана.

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.

48. Завершение работы по рассмотрению обращения в СЭД осуществляется в МЧС Дагестана - сотрудниками подразделений, ответственных за работу с обращениями граждан.

49. 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, 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).

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

VI. Личный прием граждан

51. Личный прием граждан в МЧС Дагестана проводится должностными лицами, уполномоченными на проведение приема граждан.

52. Дата проведения личного приема граждан Министром определяется Министром.

Личный прием граждан заместителями Министра, руководителями структурных подразделений и их заместителями, руководителями подведомственных учреждений МЧС Дагестана и их заместителями, а также уполномоченными лицами осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Министром, руководителями подведомственных учреждений МЧС Дагестана соответственно.

Графики личного приема граждан с указанием места и времени приема заместителями Министра, руководителями структурных подразделений МЧС Дагестана, руководителями подведомственных учреждений МЧС Дагестана, 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 МЧС Дагестана, подведомственных учреждениях МЧС Дагестана в местах, доступных для посетителей.

53. 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 МЧС Дагестана и подведомственные учреждения МЧС Дагестана в местах проведения личного приема устанавливаются автоматизированные рабочие места, подключенные к ССТУ.РФ. Сотрудниками структурного подразделения МЧС Дагестана, ответственного за работу с обращениями граждан, подведомственных учреждениях МЧС Дагестана, 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.

54. Проведение приема граждан в режиме аудиосвязи и видеосвязи с использованием ССТУ.РФ осуществляется сотрудниками структурного подразделения МЧС Дагестана, ответственного за работу с обращениями граждан. При необходимости с привлечением сотрудников структурных подразделений МЧС Дагестана в соответствии с компетенцией.

55. Организация личного приема граждан Министром, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений МЧС Дагестана в период командирования в подведомственные организации возлагается на руководителей соответствующих подведомственных учреждений МЧС Дагестана. 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 МЧС Дагестана, проводивших личные приемы и встречи с личным составом.

56. Информация о гражданах, пришедших на личный прием, заносится в журнал учета личного приема граждан (приложение № 2) и в карточку личного приема гражданина (приложение № 3), создаваемую в СЭД в соответствии с предъявляемыми документами, удостоверяющими личность.

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

58. 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.

59. 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.

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

61. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МЧС Дагестана, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В карточке личного приема гражданина в СЭД делается соответствующая отметка.

62. 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 Дагестана;

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 граждан уведомляется письменно.

63. Обобщенная информация о проведенных личных приемах и результатах их рассмотрения в МЧС Дагестана, подведомственных учреждениях МЧС Дагестана представляется Министру структурным подразделением МЧС Дагестана, ответственным за работу с обращениями граждан, а также доводится до сведения граждан.

64. В подведомственных учреждениях МЧС Дагестана оборудуются места для приема граждан.

VII. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

65. 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.

66. 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.

67. Структурное подразделение МЧС Дагестана, ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет контроль за исполнением обращений, поступивших на рассмотрение в МЧС Дагестана.

68. 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).

69. 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.

70. Структурное подразделение МЧС Дагестана, 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.

71. Руководители (заместители руководителей) структурных подразделений МЧС Дагестана должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению выявленных нарушений.

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

72. Письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в структурных подразделениях МЧС Дагестана в соответствии с номенклатурой дел. В РК обращения делается отметка обо всех последовательно связанных с обращением материалах, в том числе предыдущих обращениях гражданина.

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

74. Все материалы по обращению гражданина в десятидневный срок по окончании его рассмотрения сдаются исполнителем делопроизводителю МЧС Дагестана, ответственному за работу с обращениями граждан, для формирования их в дела.

IX. Анализ состояния работы с обращениями граждан

75. Структурные подразделения подведомственных учреждений МЧС Дагестана анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Анализ состояния работы с обращениями граждан в МЧС Дагестана осуществляется ежеквартально. Информация о состоянии работы с обращениями граждан размещается на официальном сайте.

Структурное подразделение МЧС Дагестана, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа состояния работы с обращениями граждан в МЧС Дагестана. 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.

76. Состояние работы с обращениями граждан рассматривается на заседаниях совещательных и коллегиальных органов МЧС Дагестана и

совещательных и коллегиальных органов подведомственных учреждений МЧС Дагестана с целью выработки мер по совершенствованию работы с обращениями граждан и анализа причин обращений граждан в МЧС Дагестана.

77. Структурное подразделение МЧС Дагестана, 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 МЧС Дагестана.

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 Дагестана.

78. Структурное подразделение МЧС Дагестана, ответственное за работу с обращениями граждан по решению Министра, курирующего заместителя Министра организует проверку состояния работы с обращениями граждан в подведомственных учреждениях.

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

По итогам проверок составляются справки с указанием выявленных недостатков, а также планы устранения выявленных недостатков с установлением сроков их устранения. Результаты проверок доводятся до министра.

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

ПЕРЕЧЕНЬ ФУНКЦИЙ, ВОЗЛАГАЕМЫХ НА ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ

1. Регистрация поступающих обращений граждан.
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.
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.
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
по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации
последствий стихийных бедствий
Республики Дагестан

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:

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

Рекомендуемый образец

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

(наименование структурного подразделения центрального аппарата МЧС Дагестана)

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