

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

**ПРИКАЗ**  
**от 31 марта 2015 г. N 145**

**Об утверждении инструкции  
по работе с обращениями граждан в системе МЧС**

В целях организации работы с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" <1> приказываю:

-----  
<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410, N 31, ст. 4196; 2012, N 31, ст. 4470; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474; 2014, N 48, ст. 6638.

Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) по работе с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.

Министр  
В.А.ПУЧКОВ

Утверждена  
приказом МЧС России  
от 31.03.2015 N 145

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ МИНИСТЕРСТВА**  
**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,**  
**ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ**  
**СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" <1> (далее - Закон),

**Положением** о Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. N 868 <2>, 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, анализа состояния работы с обращениями граждан, организации и осуществления личного приема граждан в центральном аппарате Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - МЧС России), в территориальных органах - региональных центрах по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, органах, специально уполномоченных решать задачи гражданской обороны и задачи по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций по субъектам Российской Федерации, спасательных воинских формированиях МЧС России, подразделениях федеральной противопожарной службы Государственной противопожарной службы и Государственной инспекции по маломерным судам МЧС России, аварийно-спасательных и поисково-спасательных формированиях, военизированных горноспасательных частях, образовательных, научных, медицинских, санаторно-курортных и иных учреждениях и организациях, находящихся в ведении МЧС России (далее - территориальные органы и организации МЧС России).

-----  
<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410, N 31, ст. 4196; 2013, N 31, ст. 4470; 2013, N 19, ст. 2307, N 27, ст. 3474; 2014, N 48, ст. 6638.

<2> Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 28, ст. 2882; 2005, N 43, ст. 4376; 2008, N 17, ст. 1814, N 43, ст. 4921, N 47, ст. 5431; 2009, N 22, ст. 2697, N 51, ст. 6285; 2010, N 19, ст. 2301, N 20, ст. 2435, N 51 (ч. I), ст. 6903; 2011, N 1, ст. 193, ст. 194, N 2, ст. 267, N 40, ст. 5532; 2012, N 2, ст. 243, N 6, ст. 643, N 19, ст. 2329, N 47, ст. 6455; 2013, N 26, ст. 3314, N 52 (ч. II), ст. 7137; 2014, N 11, ст. 1131, N 27, ст. 3754; 2015, N 4, ст. 641, N 11, ст. 1588.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно <1> и основывается на принципах гласности и открытости.

-----  
<1> **Часть 3 статьи 2** Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.3. Рассмотрению должностными лицами в пределах их компетенции подлежат направленные в центральный аппарат МЧС России, территориальные органы и организации МЧС России 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 центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России, 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 МЧС России и официальных сайтах территориальных органов и организаций МЧС России (далее - официальный сайт), на информационных стендах, размещенных в зданиях МЧС России в местах, доступных для посетителей. Запрещается размещение информационных стендов в местах, доступ к которым возможен только при предъявлении документов,

удостоверяющих личность граждан.

1.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в центральный аппарат МЧС России, территориальные органы и организации МЧС России или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц <1>.

-----  
<1> [Часть 1 статьи 6 Закона](#).

1.6. Руководители структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их объективное и всестороннее рассмотрение, соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, систематический анализ обращений граждан.

1.7. 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 <1>.

-----  
<1> [Часть 2 статьи 6 Закона](#).

## 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 структурным подразделением центрального аппарата МЧС России, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.2. С целью приема письменных обращений граждан в центральном аппарате МЧС России, территориальных органах и организациях МЧС России на первых этажах административных зданий в доступных для граждан местах устанавливаются специальные ящики для приема обращений. Выемка корреспонденции производится не реже двух раз в день.

2.3. Поступающие в центральный аппарат МЧС России, территориальные органы и организации МЧС России письменные обращения принимаются соответствующим структурным подразделением центрального аппарата МЧС России, территориального органа или организации МЧС России, ответственным за работу с обращениями граждан (далее - подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан).

2.4. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) должностными лицами структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан, проверяется правильность их адресования. Ошибочно (не по адресу) присланные конверты возвращаются на отделение почтовой связи невскрытыми.

2.5. Все конверты, поступившие в адрес центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.6. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, ответственного за работу с обращениями граждан, руководителем территориального органа и организации МЧС России или лицом, замещающим их в

установленном порядке.

2.7. В случае обнаружения при вскрытии конверта отсутствия в конверте обращения или недостачи упомянутых гражданином или содержащихся в описи документов составляется акт, в системе электронного документооборота (далее - СЭД), предназначенной для регистрации, учета и хранения обращений граждан, доведения электронных образов обращений граждан и указаний по исполнению обращений граждан до исполнителей, контроля исполнения обращений граждан, архивной и справочно-информационной работы, вносятся соответствующие отметки.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя должностными лицами структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан. Гражданину направляется ответ с приложенным экземпляром акта, второй экземпляр акта приобщается к полученным документам.

2.8. Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.9. Все обращения граждан, поступающие в адрес центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления <1>, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц МЧС России при предоставлении государственных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления <2>.

-----  
<1> [Часть 2 статьи 8 Закона](#).

<2> [Пункт 15](#) Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829; 2014, N 50, ст. 7113).

2.10. Регистрация обращений граждан осуществляется в центральном аппарате МЧС России, территориальных органах и организациях МЧС России с использованием СЭД отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с номера 1.

В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

На каждое поступившее обращение в СЭД заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

2.11. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету в РКК, являются:

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя(ей);
- почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
- кратность обращения (первичное, повторное);
- тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

краткое содержание сути обращения;  
шифры вопросов, содержащихся в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

фамилия и резолюция руководителя структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, территориального органа и организации МЧС России, к которому поступило для рассмотрения обращение, и фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя);

сведения о постановке на контроль;

сведения о дате и результатах рассмотрения обращения;

сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

2.12. Сведения о кратком содержании сути обращения, внесенные в графу "Краткое содержание" РКК, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.13. Графа "Почтовый адрес" РКК 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.

2.14. Для внесения дополнительных сведений об обращении в РКК предусматривается графа "Примечание".

2.15. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата регистрации обращения и учетный номер, состоящий из буквенного индекса "Г" и порядкового номера.

Текст зарегистрированного обращения сканируется и в электронном виде прикрепляется к РКК.

2.16. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в РКК обращению проставляется отметка "повторное" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же заявителя по разным вопросам повторными не являются.

2.17. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимное обращение), регистрируется в СЭД в общем порядке с пометкой "Анонимное" в графе "Заявитель" РКК. Ответ на такое 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 <1>. Информация о направлении обращения по компетенции вносится в РКК.

-----  
<1> [Часть 1 статьи 11 Закона](#).

2.18. Обращения, текст которых не поддается прочтению, регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией. При этом в графе "Краткое содержание" делается запись о том, что текст в обращении гражданина не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению <1>.

-----

<1> [Часть 4 статьи 11 Закона](#).

2.19. Обращения граждан в форме электронного документа, направленные гражданами путем заполнения специальной формы на официальных сайтах МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России, регистрируются в СЭД.

### 3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письменное обращение, поступившее в центральный аппарат МЧС России, территориальные органы и организации МЧС России в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения <1>.

-----  
<1> [Часть 1 статьи 12 Закона](#).

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 структурном подразделении центрального аппарата МЧС России, территориального органа или организации МЧС России, ответственном за работу с обращениями граждан.

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. Обращения, рассмотренные Министром Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - Министр) или его заместителями, передаются в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, для регистрации в СЭД и последующего направления в течение трех дней в соответствующие структурные подразделения центрального аппарата МЧС России, территориальные органы и организации МЧС России для рассмотрения.

3.7. Обращения граждан, поступившие в территориальные органы и организации МЧС России и рассмотренные руководителями территориальных органов и организаций МЧС России или лицами, замещающими их в установленном порядке, передаются в соответствующее структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, для регистрации в СЭД и последующего направления в соответствующие структурные подразделения территориальных органов и организаций МЧС России для рассмотрения.

3.8. 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 соответствующей информации от соисполнителей по обращению для подготовки ответа на обращение.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа заявителю или сообщают об отсутствии указанных предложений.

Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения несут все соисполнители, указанные в резолюции.

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

3.10. 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.

3.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МЧС России, направляется в течение семи дней со дня регистрации в центральном аппарате МЧС России, территориальном органе или организации МЧС России в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения <1>.

-----  
<1> [Часть 3 статьи 8 Закона](#).

3.12. 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 <1>.

-----  
<1> [Часть 4 статьи 8 Закона](#).

3.13. 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 <1>.

-----  
<1> [Часть 5 статьи 8 Закона](#).

3.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, территориальный орган и организацию МЧС России или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется <1>.

-----  
<1> [Часть 6 статьи 8 Закона](#).

3.15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения <1>.

-----  
<1> [Часть 2 статьи 11 Закона](#).

3.16. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель 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 <1>, проводит проверку по указанным в обращении фактам, при необходимости лично встречается с гражданином, направившим обращение.

-----  
<1> [Пункт 2 части 1 статьи 10 Закона.](#)

По результатам проверки исполнителем составляется акт о результатах проведенной проверки с изложением выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений, который утверждается руководителем структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, территориального органа или организации МЧС России, которому поручено рассмотрение обращения.

Заключение не составляется в случае, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.17. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающих обращение, структурные подразделения центрального аппарата МЧС России, территориальные органы и организации МЧС России в течение 15 дней представляют документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

3.18. В исключительных случаях Министр, заместители Министра, начальники территориальных органов МЧС России, руководители организаций МЧС России или лица, замещающие их в установленном порядке, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение <1>.

-----  
<1> [Часть 2 статьи 12 Закона.](#)

Для продления срока рассмотрения обращения в центральном аппарате МЧС России ответственный исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет докладную на имя Министра или заместителя Министра, принявшего решение о рассмотрении обращения, согласованную со структурным подразделением центрального аппарата МЧС России, ответственным за работу с обращениями граждан, с информацией о проделанной работе, причинах продления конкретных мероприятий и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

Для продления срока рассмотрения обращения в территориальном органе или организации МЧС России ответственный исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет докладную на имя руководителя территориального органа или организации МЧС России с информацией о проделанной работе, причинах продления конкретных мероприятий и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

3.19. Ответ гражданину готовится ответственным исполнителем с учетом утвержденного заключения (если оно составлялось), 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.

3.20. 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.

3.21. В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководители структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России или лица, замещающие их в установленном порядке, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом <1>.

-----  
<1> [Часть 3 статьи 11 Закона](#).

3.22. 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, заместители Министра, руководители территориальных органов и организаций МЧС России или лица, замещающие их в установленном порядке, вправе принять решение о безосновательности 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 <1>.

-----  
<1> [Часть 5 статьи 11 Закона](#).

3.23. 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 <1>.

-----  
<1> [Часть 6 статьи 11 Закона](#).

3.24. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в центральный аппарат МЧС России, территориальный орган и организацию МЧС России или соответствующему должностному лицу <1>.

-----  
<1> [Часть 7 статьи 11 Закона](#).

3.25. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в центральном аппарате МЧС России, подписываются руководителем структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения с соответствующей резолюцией, либо уполномоченным на то лицом, либо лицом, замещающим его в установленном порядке.

Ответы на обращения граждан, рассмотренные в территориальных органах и организациях МЧС России, подписываются руководителем территориального органа или организации МЧС России или лицом, замещающего его в установленном порядке.

3.26. Подлинные документы (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие 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.

3.27. Ответы на обращения граждан печатаются на бланках установленного образца и после регистрации в СЭД направляются по почте, по адресу электронной почты или по требованию выдаются на руки заявителям под роспись в журнале учета личного приема граждан, рекомендуемый образец которого приведен в [приложении N 1](#) к настоящей Инструкции.

3.28. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц Министерства либо об их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, направляются в установленном порядке в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, отвечающее за профилактику коррупционных и иных правонарушений, для рассмотрения и подготовки ответа.

3.29. Министр, заместители Министра, руководители структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России принимают меры по защите чести и достоинства сотрудников, служащих и работников МЧС России, реализации или восстановлению их законных прав, если порочащие их сведения, изложенные в обращениях, не нашли свое подтверждение.

#### 4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в системе МЧС России проводится должностными лицами в соответствии с [Регламентом](#) Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденным приказом МЧС России от 02.09.2014 N 484 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 9 октября 2014 г., регистрационный N 34275).

4.2. Организация приема граждан руководством МЧС России обеспечивается структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями граждан.

4.3. Графики приема граждан размещаются на официальных сайтах МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на информационных стендах, размещенных в зданиях МЧС России в местах, доступных для посетителей.

4.4. Прием граждан, как правило, ведется в специально оборудованных помещениях на нижних этажах зданий (строений), оснащенных оргтехникой, имеющих отдельный вход и приспособленных пандусом для лиц с ограниченными физическими возможностями.

4.5. Место ожидания оборудуется информационными стендами для граждан, системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами оказания первой помощи, а также схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации. В месте ожидания предусматривается доступ к местам общественного пользования. При наличии возможности места ожидания оборудуются электронной системой управления очередью и другими техническими средствами.

4.6. Помещения для приема обеспечиваются стульями, столами, а также писчей

бумагой и ручками.

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

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

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

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

4.11. Подготовка документов для приема граждан Министром, его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, начальников территориальных органов МЧС России, руководителей организаций МЧС России, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

4.12. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность <1>.

-----  
<1> [Часть 2 статьи 13 Закона](#).

4.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в журнале учета посетителей. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

4.14. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, которое регистрируется в журнале приема граждан, либо оставляет 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, о чем делается запись в карточке личного приема, рекомендуемый образец которой приведен в [приложении N 2](#) к настоящей Инструкции. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов <1>.

-----  
<1> [Часть 3 статьи 13 Закона](#).

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

4.16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МЧС России, гражданину дается разъяснение о порядке дальнейшего обращения <1>.

-----  
<1> [Часть 5 статьи 13 Закона](#).

4.17. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов <1>.

-----  
<1> [Часть 6 статьи 13 Закона](#).

4.18. Ответственность за обеспечение приема граждан и учет обращений, рассмотренных на личном приеме, несут руководители структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России.

## 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 руководителями структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России или их заместителями.

5.3. Структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет контроль за исполнением всех обращений, поступивших на рассмотрение в центральный аппарат МЧС России, и особый контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших из органов государственной власти с контролем исполнения.

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, проставляется штамп "Контроль" и делается соответствующая отметка в РКК.

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.

5.5. Структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, с установленной периодичностью представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек, и информирует руководство МЧС России о ходе рассмотрения обращений граждан.

5.6. Руководители структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России 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. Письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствующих структурных подразделениях центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России в соответствии с номенклатурой дел.

6.2. 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).

6.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в блок документов по письменному обращению подшивается его копия, а также визовая копия сопроводительного документа. В РКК вносятся соответствующие сведения.

6.4. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом, исходя из даты регистрации обращения, или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

6.5. Должностным лицам, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.

6.6. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным обращениям у исполнителей.

## 7. Анализ состояния работы с обращениями граждан

7.1. Обращения граждан должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, а также совершенствования работы с обращениями граждан в центральном аппарате МЧС России, территориальных органах и организациях МЧС России.

Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, по вопросам, которые могут и должны разрешаться в структурных подразделениях центрального аппарата МЧС России, территориальных органах и организациях МЧС России.

7.2. Анализ состояния работы с обращениями граждан в центральном аппарате МЧС России, территориальных органах и организациях МЧС России осуществляется ежеквартально путем предоставления в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, информации:

о количестве и характере рассмотренных обращений граждан;

о количестве и характере решений, принятых по обращениям граждан в пределах своих полномочий;

о количестве и характере судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;

о количестве принятых на личном приеме граждан.

7.3. Структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан в системе МЧС России и представляет доклад Министру.

7.4. Проведение проверок осуществляется с определенной периодичностью структурным подразделением центрального аппарата МЧС России или территориального органа МЧС России, ответственным за работу с обращениями граждан, в ходе которых изучаются и оцениваются:

организация работы по планированию и проведению организационных мероприятий по повышению исполнительской дисциплины, улучшению качества рассмотрения обращений, выявлению и устранению причин, порождающих повторные жалобы;

статистические и аналитические материалы, связанные с рассмотрением обращений граждан;

материалы коллегий и совещаний, на которых рассматривались вопросы организации и совершенствования рассмотрения обращений;

организация приема и регистрации письменных обращений граждан;

полнота и качество заполнения РКК;

номенклатурные дела с письменными обращениями и материалами, связанными с их рассмотрением, на предмет полномочий должностного лица на подписание ответа, а также соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений;

организация личного приема граждан;

знание сотрудниками, осуществляющими работу с обращениями граждан, требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регламентирующих работу с обращениями граждан, а также должностных инструкций;

иные документы, необходимые для объективного и качественного анализа состояния работы с обращениями граждан.

7.5. По результатам проверок составляются справки, предусматривающие сроки устранения выявленных недостатков.

Приложение N 1  
к Инструкции по работе  
с обращениями граждан в системе  
Министерства Российской Федерации  
по делам гражданской обороны,  
чрезвычайным ситуациям и ликвидации  
последствий стихийных бедствий

рекомендуемый образец

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

(наименование структурного подразделения центрального аппарата  
МЧС России, территориального органа, организации МЧС России)

Том N \_\_\_\_\_

Начат " \_ " \_\_\_\_\_ г.

Окончен " \_ " \_\_\_\_\_ г.

На \_\_\_ листах

Книга в \_\_\_ томах

N п/п <*>	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина	Адрес местожительства (регистрации) гражданина	Краткое содержание обращения гражданина	Принятое решение
1	2	3	4	5	6

-----  
<\*> Порядковый учетный номер указывается с нарастающим итогом в рамках отчетного периода.

Приложение N 2  
к Инструкции по работе  
с обращениями граждан в системе  
Министерства Российской Федерации  
по делам гражданской обороны,

чрезвычайным ситуациям и ликвидации  
последствий стихийных бедствий

рекомендуемый образец

Карточка личного приема

№ \_\_\_\_\_

Кто принимал: \_\_\_\_\_ Дата приема \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Количество обращений: \_\_\_\_\_

Льготный состав: \_\_\_\_\_ Кратность обращения: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты приема: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение. Направлено в \_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Регистрационный № \_\_\_\_\_  
Сведения в карточку внесены: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_