

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об Общественной приемной Главного управления Министерства**  
**Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным**  
**ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий**  
**по Ульяновской области**

**I. Общие положения**

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

а) реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – гражданин) на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления путем обеспечения личного приема граждан в Главном управлении МЧС России по Ульяновской области (далее – Главное управление);

б) координации и обеспечения взаимодействия структурных подразделений Главного управления по вопросам рассмотрения обращений граждан, поступивших на личном приеме.

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

3. Обеспечение деятельности Общественной приемной осуществляется сотрудниками группы по работе с обращениями граждан (далее – уполномоченные лица Общественной приемной).

4. Руководство деятельностью Общественной приемной осуществляет начальник группы по работе с обращениями граждан (далее – руководитель Общественной приемной).

5. Общую организацию работы Общественной приемной осуществляет первый заместитель начальника Главного управления, курирующий работу с обращениями граждан.

## II. Основные задачи

6. Основными задачами Общественной приемной являются:

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

б) регистрация и направление на рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятых на личном приеме в Общественной приемной, в соответствующие структурные подразделения Главного управления;

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

г) организация приема граждан начальником Главного управления и его заместителями по вопросам, относящимся к компетенции МЧС России;

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

е) организация методической работы и практической помощи структурным подразделениям Главного управления, а также подготовка материалов к проведению обучающих семинаров по вопросам организации работы с обращениями граждан, поступившими на личном приеме;

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

## III. Основные функции

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

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

б) прием от граждан письменных обращений, поступивших на личном приеме, их регистрация в системе электронного документооборота МЧС России (далее - СЭД) и доведение до руководства Главного управления;

в) регистрация исходящих писем на обращения граждан, поступивших на личном приеме;

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

д) организация и подготовка приема граждан начальником Главного управления, а также организация приема граждан в установленный общероссийский день приема граждан;

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

ж) контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения структурными подразделениями Главного управления направленных в их адрес поручений о рассмотрении обращений граждан, принятых на личном приеме;

з) анализ обращений граждан, поступивших на личном приеме, а также результатов рассмотрения обращений граждан, направленных на рассмотрение структурным подразделениям Главного управления, подготовка на его основе докладов (статистических справок и аналитических материалов) руководству Главного управления с предложениями по совершенствованию работы с обращениями граждан;

и) подготовка методических материалов, обучающих занятий, проведение методической работы, а также оказание практической помощи структурным подразделениям Главного управления по вопросам рассмотрения обращений граждан, принятых на личном приеме;

к) подготовка и направление на утверждение начальнику Главного управления графика приема граждан заместителями и руководителями структурных подразделений Главного управления;

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

#### **IV. Организация работы**

8. Личный прием граждан в Главном управлении проводится уполномоченными должностными лицами:

а) Начальником;

б) заместителями начальника и руководителями структурных подразделений - в соответствии с графиком приема граждан;

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

9. График приема граждан заместителями начальника, руководителями структурных подразделений Главного управления (с указанием места и времени приема, фамилий, имен и отчеств руководителей), график работы Общественной приемной, а также порядок личного приема и номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера, размещаются на официальном сайте (Интернет-портале) Главного управления, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных

стендах в зданиях Главного управления в местах, доступных для посетителей.

10. Организацию личного приема граждан начальником, а также заместителями начальника Главного управления осуществляют уполномоченные лица Общественной приемной, с привлечением должностных лиц структурных подразделений Главного управления, к компетенции которых относится рассмотрение поступивших обращений граждан.

Организация указанного личного приема граждан осуществляется посредством:

а) регистрации и учета обращений граждан с просьбой о записи на личный прием к начальнику Главного управления, заместителю начальника;

б) направления начальнику, заместителю начальника Главного управления поступившего обращения с просьбой о записи на личный прием, для принятия решения о проведении такого приема;

в) направления обращения гражданина на рассмотрение в структурное подразделение Главного управления, к компетенции которого относится рассмотрение поставленного в обращении вопроса, в соответствии с поручением начальника, заместителем начальника Главного управления;

г) подготовки обобщенных материалов по обращению гражданина на основе материалов, представленных структурными подразделениями Главного управления, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении, для проведения личного приема граждан начальником, заместителями начальника Главного управления;

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

е) контроля своевременной подготовки документов к личному приему граждан начальником, заместителями начальника Главного управления;

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

11. Подготовка документов для приема граждан начальником, заместителями начальника Главного управления возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращениях граждан, путем направления необходимых материалов (краткая справка по обращению с изложением его сути, предлагаемые варианты решения вопросов, при необходимости - другие материалы) в адрес начальника, заместителей начальника, через Общественную приемную не позднее 5 рабочих дней до даты приема.

12. Прием граждан заместителями начальника, руководителями структурных подразделений Главного управления может быть перенесен по служебной необходимости на следующий установленный день приема. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены о принятом решении с указанием даты и времени приема.

13. Личный прием граждан, в том числе с использованием видеоконференцсвязи, руководителями структурных подразделений Главного управления осуществляется в помещении Общественной приемной.

Организация личного приема граждан руководителями структурных подразделений Главного управления возлагается на сотрудников этих подразделений.

14. В Главном управлении в установленный общероссийский день приема граждан личный прием организуется и проводится уполномоченными лицами Общественной приемной, с привлечением сотрудников других структурных подразделений Главного управления.

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

Часы приема в рабочие дни:

понедельник - четверг: 9 ч. 15 мин. - 17 ч. 30 мин.;

пятница и предпраздничные дни: 9 ч. 15 мин. - 16 ч. 15 мин.;

обеденный перерыв: 13 ч. 00 мин. - 14 ч. 00 мин.

16. Общественная приемная Главного управления располагается на 2 этаже административного здания Главного управления, расположенного по адресу: г. Ульяновск, ул. Карла Маркса, д. 121, кабинет 225. Вход свободный.

17. Телефон Общественной приемной – 8-8422-42-64-01

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

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

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

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

22. При необходимости на личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в Главном управлении возможности видеоконференцсвязи.

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

24. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, которое регистрируется в журнале приема граждан, либо оставляет письменное обращение по существу интересующих его вопросов.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в

ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

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

## **V. Полномочия руководителя Общественной приемной**

29. Руководитель Общественной приемной:

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

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

в) организует работу по подготовке графика приема граждан заместителями начальника и руководителями структурных подразделений Главного управления и представляет его в установленном порядке на утверждение начальнику Главного управления;

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

д) направляет и получает в установленном порядке необходимые для работы документы и материалы от структурных подразделений Главного управления;

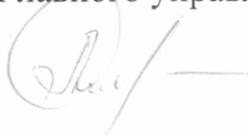
е) ежеквартально представляет отчетные материалы о результатах проделанной работы в соответствии с задачами и функциями Общественной приемной начальнику Главного управления;

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

з) в течение трех дней со дня регистрации направляет обращения граждан, поступившие на личном приеме, в зависимости от характера затрагиваемых в них вопросов, на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Главного управления;

и) обеспечивает организационно-методическое взаимодействие со структурными подразделениями Главного управления по вопросам порядка рассмотрения обращений граждан, в том числе принятых на личном приеме.

Первый заместитель начальника Главного управления  
полковник



С.П. Аникин