



**МІНІСТЕРСТВО
НАДЗВИЧАЙНИХ
СИТУАЦІЙ
РЕСПУБЛІКИ
КРИМ**

**МИНИСТЕРСТВО
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ
СИТУАЦИЙ
РЕСПУБЛИКИ
КРЫМ**

**КЪЫРЫМ МУХТАР
ДЖУМХУРИЕНТИНИНЪ
ФЕВКЪУЛЬАДЕ ВАЗИЕТ
НАЗИРЛИГИ**

ПРИКАЗ

«11» февраля 2015 г.

г. Симферополь

№ 24/15

Об утверждении административного регламента предоставления Министерством чрезвычайных ситуаций Республики Крым государственной услуги по рассмотрению обращений граждан

В соответствии с Постановлениями Совета министров Республики Крым от 07 октября 2014 года № 369 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым», от 27 июня 2014 года № 151 «Об утверждении Положения о Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Министерством чрезвычайных ситуаций Республики Крым государственной услуги по рассмотрению обращений граждан (Приложение);
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

С. ШАХОВ

УТВЕРЖДЕН

Приказом
Министерства чрезвычайных
ситуаций Республики Крым
от «11» февраля 2015 года
№ 24/15

**Административный регламент
предоставления Министерством чрезвычайных ситуаций Республики
Крым государственной услуги по рассмотрению обращений граждан**

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления Министерством чрезвычайных ситуаций Республики Крым государственной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан в Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым (далее – МЧС Республики Крым).

1.2. Круг заявителей

Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – граждане, заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. МЧС Республики Крым находится по адресу: 295022, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Кечкеметская, д. № 103.

График работы МЧС Республики Крым:
понедельник – четверг с 9.00 до 18.00;

пятница с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв с 13.00 до 13.45;
выходные дни: суббота, воскресенье.

Информирование о месте нахождения МЧС Республики Крым, предоставлении государственной услуги осуществляется посредством размещения в помещении МЧС Республики Крым информационного стенда с информацией о порядке предоставления государственной услуги, а также специалистами МЧС Республики Крым с использованием сети «Интернет», почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты, публикацией в средствах массовой информации, через библиотечные и архивные фонды, при присутствии граждан на заседании МЧС Республики Крым; а также другими способами, предусмотренными законами и (или) иными нормативными правовыми актами.

Информация, размещаемая на интернет-сайте МЧС Республики Крым, информационных стендах МЧС Республики Крым, обновляется по мере ее изменения.

1.3.2. Справочные телефоны МЧС Республики Крым: (0652) 55-09-10, факс (0652) 27-56-17.

1.3.3. Адрес официального сайта МЧС Республики Крым: <http://www.mchs.rk.gov.ru/>, адрес электронной почты МЧС Республики Крым: e-mail: mchs@rk.gov.ru, адрес информационной системы «Правительственный Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым»: <http://rk.gov.ru>

1.3.4. Для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан граждане (заявители) вправе обратиться в МЧС Республики Крым в устной или письменной формах, по телефону, по электронной почте. Если информация, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заявителя, он вправе в письменном виде обратиться в адрес МЧС Республики Крым на имя министра.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- а) достоверность предоставляемой информации о процедуре;
- б) четкость в изложении информации о процедуре;
- в) полнота информирования о процедуре;
- г) оперативность предоставления информации о процедуре.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, государственные гражданские служащие МЧС Республики Крым подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть

переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменные обращения по вопросам предоставления государственной услуги рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. На каждое письменное обращение даётся письменный ответ в простой, четкой и понятной форме, подписанный министром МЧС Республики Крым, с указанием фамилии, номера телефона исполнителя.

Ответ на обращение, поступившее в МЧС Республики Крым в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.5. На информационном стенде и в сети Интернет на официальном сайте МЧС Республики Крым размещаются следующие информационные материалы:

а) описание процедуры предоставления государственной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы (Приложение № 1 к Административному регламенту);

б) место предоставления государственной услуги, график приема заявителей, номера телефонов для справок, адрес электронной почты, адрес Интернет-сайта;

в) перечень лиц, имеющих право на получение государственной услуги и требования, предъявляемые к ним;

г) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

д) порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках предоставления государственной услуги.

1.3.6. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются специалистами отдела МЧС Республики Крым планирования и документооборота. При невозможности специалиста отдела планирования и документооборота, принявшего звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга по рассмотрению обращений граждан.

2.2. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется Министерством чрезвычайных ситуаций Республики Крым.

2.3. Описание результата исполнения государственной услуги

Результатами предоставления государственной услуги являются: разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и ответ на обращение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

уведомление о передаче обращения в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу по компетенции;

отказ в предоставлении государственной услуги с изложением причин отказа.

Результатом предоставления услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Письменное обращение регистрируется в течение трех календарных дней с момента их поступления в МЧС Республики Крым.

Письменное или устное обращение, поступившее в форме электронного документа рассматривается специалистами МЧС Республики Крым в течение 30 календарных дней со дня его регистрации. По результатам рассмотрения письменного или устного обращения, поступившего в форме электронного документа, специалистами МЧС Республики Крым в течение 30 календарных дней со дня их регистрации даются письменные ответы гражданам, и должны содержать в том числе дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.

В случае необходимости направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения, указанный срок может быть продлен не более, чем на 30 календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МЧС Республики Крым, направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

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.

При направлении обращения на рассмотрение в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, МЧС Республики Крым в случае необходимости запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения у соответствующего органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица.

Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции безотлагательно.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба в течение семи календарных дней возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающих в связи с предоставлением государственной услуги

Государственная услуга осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) текст Конституции опубликован в «Российской газете» от 25 декабря 1993 г. № 237, текст Конституции с учетом поправок, внесенных законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 г. № 6-ФКЗ и от 30 декабря 2008 г. № 7-ФКЗ, опубликован в «Российской газете» от 21 января 2009 г. № 7, в «Парламентской газете» от 23 января 2009 г. № 4, в Собрании законодательства Российской Федерации от 26 января 2009 г. № 4 ст. 445);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст Федерального закона опубликован в «Парламентской газете» от 11 мая 2006 г. № 70-71, в «Российской газете» от 5 мая 2006 г. № 95, в Собрании законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19 ст. 2060);

- Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (Собрание законодательства Российской Федерации. Федеральное издательство «Юридическая литература», 29 декабря 2008 года, №52, ст.6249);

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (текст Федерального закона опубликован в «Парламентской газете» от 13 февраля 2009 г. № 8, в «Российской газете» от 13 февраля 2009 г. № 25, в Собрании законодательства Российской Федерации от 16 февраля 2009 г. № 7 ст. 776);

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 30 июля 2010 г. № 168, в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. N 31 ст. 4179);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 29 июля 2006 г. № 165, в «Парламентской газете» от 3 августа 2006 г. № 126-127, в Собрании законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3451);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 29 июля 2006 г. № 165, в «Парламентской газете» от 3 августа 2006 г. № 126-127, в Собрании законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3448);

- Конституцией Республики Крым (принята на республиканском

референдуме от 16 марта 2014 года) и утверждена Государственным Советом Республики Крым 11 апреля 2014 года);

- Постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 151 «Об утверждении Положения о Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым».

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина (заявителя) в МЧС Республики Крым. Образец оформления письменного обращения приведен в Приложении № 1 к Административному регламенту.

Гражданин (заявитель) в своем письменном обращении в МЧС Республики Крым в обязательном порядке указывает либо наименование МЧС Республики Крым, либо фамилию, имя, отчество должностного лица МЧС Республики Крым, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее в МЧС Республики Крым или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения направляются по почтовому адресу, а также адресу электронной почты гражданина (заявителя).

2.7. Указание на запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий

МЧС Республики Крым не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

Обращение гражданина (заявителя), поступившее в МЧС Республики Крым, подлежит обязательному приёму.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, МЧС Республики Крым вправе оставить обращение без ответа и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом в течение трех дней с момента регистрации такого обращения.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в МЧС Республики Крым и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр МЧС Республики Крым, либо уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем сообщается заявителю в течение трех дней с момента регистрации такого обращения.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги

Срок ожидания в очереди при личной подаче письменного обращения не должен превышать 15 минут.

В отдельных случаях по письменной просьбе заявителя ответ на обращение может быть выдан лично заявителю. Выдачу ответа заявителю на руки осуществляет должностное лицо, готовившее ответ. Срок ожидания при получении ответа на обращение не должен превышать 15 минут.

Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Письменные обращения, в том числе в форме электронного документа, регистрируются в государственной информационной системе электронного документооборота (далее – СЭД) в течение трех дней с момента поступления в МЧС Республики Крым, в порядке, установленном в пункте 2.4. Административного регламента.

В случае получения обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги

В местах предоставления государственной услуги предусматриваются парковочные места, доступные места общественного пользования (туалеты).

Места исполнения государственной услуги должны соответствовать

комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Место ожидания и приема граждан должно обеспечивать:

а) возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

б) доступ к основным нормативным правовым актам в соответствии с компетенцией МЧС Республики Крым;

в) доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной услуги;

г) наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте МЧС Республики Крым и в государственной информационной системе «Республиканский Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым».

Оформление визуальной и текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами требований к служебному поведению государственных гражданских служащих, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, помещение для приема граждан может быть оснащено специальными техническими средствами.

2.15. Показатели доступности и качества государственных услуг

Гражданин (заявитель) на стадии рассмотрения его письменного обращения имеет право:

а) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в) получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в

пункте 2.9. Административного регламента;

г) получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

д) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностные лица МЧС Республики Крым обеспечивают:

а) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

б) получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам МЧС Республики Крым при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МЧС Республики Крым с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

а) достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;

б) полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;

в) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

г) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

д) оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

е) соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;

ж) количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц МЧС Республики Крым в ходе предоставления государственной услуги;

з) полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

На официальном сайте Инспекции:

- а) размещена справочная информация о государственной услуге;
- б) размещены и доступны для копирования и заполнения в электронном виде формы обращений, необходимых для получения государственной услуги;
- в) обеспечена возможность представлять документы в электронном виде;
- г) обеспечена возможность осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги;
- д) обеспечена возможность получения результатов предоставления государственной услуги в электронном виде.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) регистрация письменных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа (сообщения);
- б) личный прием граждан;
- в) рассмотрение обращения;
- г) подготовка и направление ответа на обращение.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 2 к Административному регламенту.

3.1. Регистрация письменных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа (сообщения)

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения гражданина в МЧС Республики Крым.

3.1.2. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностным лицом, ответственным за прием корреспонденции и включает в себя: проверку правильности направления корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений в течение трех дней с момента поступления. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

Конверты с пометкой «лично начальнику», не вскрывая, передаются ответственному должностному лицу для доклада начальнику в течение трех дней с момента поступления.

3.1.3. Обращения, прошедшие первичную обработку, регистрируются в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.4. Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного путем заполнения специальной формы на официальном сайте МЧС Республики Крым, а также направленные по адресу электронной почты МЧС Республики Крым, направленные через государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг» поступают должностному лицу, ответственному за прием обращений граждан в форме электронного сообщения и переводятся в бумажную форму (распечатываются), затем передаются на их регистрацию должностному лицу, ответственному за прием корреспонденции в течение трех дней с момента поступления. Далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для работы с письменными обращениями граждан.

3.1.5. Поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) в течение трех дней с момента поступления подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

3.1.6. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма в течение трех дней с момента поступления:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

б) на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается должностным лицом, ответственным за прием корреспонденции. При этом один экземпляр акта посылается отправителю в течение трех дней с момента составления акта, второй – приобщается к полученным документам. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются в течение трех дней с момента их получения на почту не вскрытыми.

3.1.7. Принятые в установленном порядке письменные обращения регистрируются в СЭД в течение трех дней с момента поступления. Регистрацию обращений в СЭД осуществляет должностное лицо,

ответственное за прием корреспонденции.

3.1.8. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационная карточка СЭД в течение трех дней с момента поступления.

3.1.9. Должностное лицо, ответственное за прием корреспонденции при регистрации обращений в течение трех дней с момента поступления проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

3.1.10. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же гражданина, то осуществляется регистрация только одного из обращений в течение трех дней с момента поступления, при этом в регистрационной карточке СЭД делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

3.1.11. Повторными являются обращения, поступившие в МЧС Республики Крым от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не являются повторными:

- обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления так же, как и первичные, но в регистрационной карточке СЭД проставляется отметка «Повторное».

В регистрационной карточке СЭД фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

3.1.12. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе «Отправитель» указывается фамилия имя отчество (последнее при наличии) гражданина указанного первым, фамилия имя отчество остальных граждан, а также их общее число указываются в графе «Содержание обращения». Такое обращение считается коллективным, обращения, подписанные членами одной семьи, также считаются коллективными.

3.1.13. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В графе «Отправитель» регистрационной карточке СЭД в течение трех дней с момента поступления делается запись «Анонимное» (при этом в карточке проставляется отметка о территории по почтовому штемпелю).

3.1.14. Зарегистрированное обращение в день его регистрации направляется на рассмотрение министру МЧС Республики Крым для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение и

направление ответа на обращение.

3.2. Проведение личного приема граждан

3.2.1. Личный прием граждан осуществляется министром МЧС Республики Крым либо его заместителями в соответствии с графиком приема граждан, который размещен в помещении МЧС Республики Крым на информационном стенде, а также официальном сайте МЧС Республики Крым. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.2.2. 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 гражданина (приложение №3 к Административному регламенту).

3.2.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, такие обращения, принимаются, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.2.4. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке.

3.2.5. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МЧС Республики Крым, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

3.2.7. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 15 минут.

3.3. Рассмотрение обращения

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращения является поступившие в МЧС Республики Крым письменные обращения граждан (заявителей).

3.3.2. Министр МЧС Республики Крым:

а) в день получения обращения определяет должностное лицо,

ответственное за рассмотрение и направление ответа на обращение в МЧС Республики Крым (далее – исполнитель);

б) принимает решение о перенаправлении обращения в течение семи календарных дней для рассмотрения в другие органы, в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию МЧС Республики Крым.

3.3.3. После определения исполнителя подлинник обращения направляется должностному лицу, ответственному за прием корреспонденции для регистрации резолюции и последующего направления обращения исполнителю.

3.3.4. В случае если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, вопрос об изменении исполнителя, в обязательном порядке докладывается служебной запиской или лично министру МЧС Республики Крым, заместителю министра МЧС Республики Крым, давшим поручение. В случае изменения резолюции министром МЧС Республики Крым, заместителем министра МЧС Республики Крым обращение в день внесения изменений направляется должностному лицу, ответственному за прием корреспонденции, для внесения изменений в сведения, содержащиеся в СЭД и направления обращения гражданина новому исполнителю.

3.3.5. Ответственным исполнителем поручения является должностное лицо, которое указано в поручении первым.

3.3.6. Исполнитель:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в случае необходимости обращается к автору обращения за разъяснениями;

в) привлекает в установленном порядке других специалистов;

г) создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости с выездом на место;

д) проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;

е) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

ж) готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в МЧС Республики Крым;

з) при направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, готовит уведомление гражданину о переадресации его обращения.

3.3.7. Соисполнители в течение первой половины срока,

отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

3.3.8. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.3.9. В случае необходимости продления срока исполнения поручения, исполнитель не позднее, чем за три дня до срока его исполнения представляет министру МЧС Республики Крым, докладную записку с соответствующим обоснованием.

3.3.10. В случае, если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен министром (заместителем министра) МЧС Республики Крым, но не более чем на тридцать дней. Исполнитель, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя министра (заместителя министра) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения.

3.3.11. О продлении срока исполнения поручения в течение трех календарных дней до истечения срока исполнения поручения письменно уведомляется гражданин и орган, переславший обращение гражданина, если после разрешения обращения ему требуется дать ответ. Копии служебной записки с резолюцией о продлении срока рассмотрения обращения, уведомления гражданину и при необходимости органу, переславшему обращение гражданина, передаются исполнителем должностному лицу, ответственному за прием корреспонденции, для внесения изменений срока исполнения поручения в контрольную карточку.

3.3.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который МЧС Республики Крым многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МЧС Республики Крым или одному и тому же должностному лицу МЧС Республики Крым, исполнитель, представляет на имя министра (заместителя министра) служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. В случае, если гражданин не согласен с решением о прекращении переписки, но не приводит новых доводов, то обращение остается без рассмотрения, о чем уведомляется гражданин. Обращение списывается в дело.

3.4. Подготовка и направление ответа на обращение

3.4.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения в течение 30 календарных дней. В

исключительных случаях, а также в случае необходимости направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения, министр МЧС Республики Крым вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.4.2. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

3.4.3. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.4. Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.4.5. Исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

3.4.6. Ответ на обращение, в том числе поступившее в электронной форме, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении в течение трех календарных дней, но не позднее 30 дней с момента регистрации обращения.

3.4.7. Оформленные надлежащим образом и подписанные министром (заместителем министра) МЧС Республики Крым ответы на обращения регистрируются должностным лицом, ответственным за прием корреспонденции и направляются гражданам. Перед передачей писем на отправку указанное должностное лицо проверяет наличие подписей, приложений, указанных в ответе, правильность адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера. Ответ на обращение, поступившее в МЧС Республики Крым в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4.8. Материалы исполненного обращения с копией ответа на обращение формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3.4.9. Оформление дел для архивного хранения обращений осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в МЧС Республики Крым.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется начальниками структурных подразделений МЧС Республики Крым, либо заместителем, в пределах их компетенции. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником отдела или его заместителем, ответственным за организацию работы по исполнению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок, полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

Контроль за исполнением государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников МЧС Республики Крым.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается министром МЧС Республики Крым, может носить плановый характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением государственной услуги (комплексные проверки), либо отдельной административной процедуры (тематические проверки).

Для проведения проверки полноты и качества исполнения государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие МЧС Республики Крым.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются состояние работы по рассмотрению обращений граждан с предложениями по ее совершенствованию, выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии и министром МЧС Республики Крым. В необходимых случаях издаются приказы МЧС Республики Крым с поручениями, обязывающими устранить нарушения Административного регламента и нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц МЧС Республики Крым за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

За систематическое, грубое нарушение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов в сфере приема и рассмотрения обращений граждан государственные гражданские служащие привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.

Контроль за исполнением государственной услуги осуществляется министром МЧС Республики Крым.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МЧС Республики Крым, а также должностных лиц, государственных служащих

Заявители имеют право обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения Административного регламента, должностными лицами МЧС Республики Крым в досудебном (внесудебном) порядке.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является обращение Заявителя с жалобой в том числе:

а) о нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) о нарушении срока предоставления государственной услуги;

в) о требовании у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым для предоставления государственной услуги;

г) об отказе в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым для предоставления

государственной услуги, у заявителя;

д) об отказе в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым;

е) о затребовании с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым;

ж) об отказе МЧС Республики Крым, должностного лица МЧС Республики Крым, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является устное (личный прием) или письменное обращение заявителей в МЧС Республики Крым, а также по телефону, на интернет-сайте и по электронной почте, о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, адрес его места жительства или пребывания (места нахождения юридического лица);

наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

в случае необходимости к жалобе могут быть приобщены копии документов, подтверждающих информацию, изложенную в жалобе.

Если в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и адрес, по которому должен был быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, в письменном виде, если его адрес поддается прочтению.

Порядок подачи и рассмотрения устного личного обращения граждан осуществляется в соответствии с положениями Административного регламента.

Заявитель имеет право получать в МЧС Республики Крым информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы; сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения; подпись заявителя, дата.

Жалоба заявителя на решение, действия (бездействие) конкретного

должностного лица не может направляться этому должностному лицу для рассмотрения и (или) подготовки ответа.

Заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц:

а) специалистов МЧС Республики Крым – министру МЧС Республики Крым либо его заместителям;

б) заместителя министра МЧС Республики Крым, в том числе в связи с неприятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий или бездействия МЧС Республики Крым – министру МЧС Республики Крым;

в) министра МЧС Республики Крым, в том числе в связи с неприятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий или бездействия должностных лиц МЧС Республики Крым – Председателю Правительства Республики Крым.

Жалоба, поступившая в МЧС Республики Крым, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МЧС Республики Крым в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы МЧС Республики Крым принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МЧС Республики Крым опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц МЧС Республики Крым, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, министр МЧС Республики Крым принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) должностными лицами МЧС Республики Крым в ходе предоставления государственной услуги в судебном порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту
Министерства чрезвычайных ситуаций
Республики Крым

Министру чрезвычайных
ситуаций Республики Крым
от Фамилия Имя Отчество,
проживающего (ей) по адресу:

Контактный телефон: _____

Обращаюсь к Вам с (предложением, заявлением или жалобой)

(излагается суть обращения)

Прошу Вас _____

(излагается просьба обратившегося лица о принятии
мер со стороны МЧС Республики Крым, мер по сути
его обращения)

Приложение:

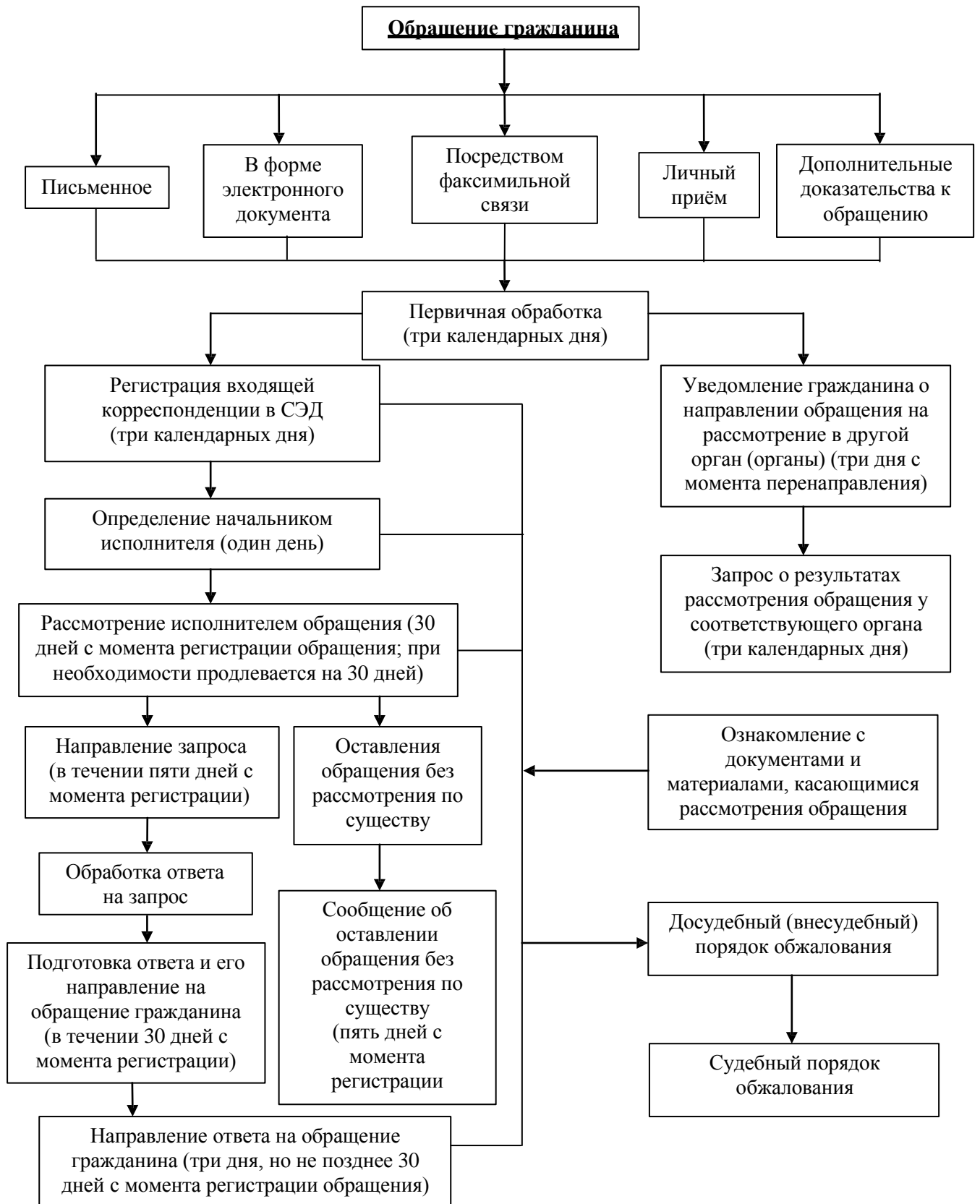
(перечисляются прилагаемые к обращению документы (иные материалы),
количество листов, экземпляров и иное)

Подпись

Дата

Приложение № 2
к Административному регламенту
Министерства чрезвычайных ситуаций
Республики Крым

Блок – схема
предоставления Министерством чрезвычайных ситуаций Республики
Крым государственной услуги



Приложение № 3
к Административному регламенту
Министерства чрезвычайных ситуаций
Республики Крым

Карточка личного приема гражданина

Дата приема _____ № _____

Заявитель _____
(Ф.И.О.)

Адрес заявителя _____

(индекс, почтовый адрес, телефон)

Прием осуществлял _____

(Ф.И.О., должность государственного гражданского служащего)

Структурное подразделение _____

Содержание устного обращения _____

Результаты рассмотрения:

1. Дано устное разъяснение

2. Принято заявление (всего _____ листов)

Подпись заявителя _____

Подпись лица, осуществляющего прием _____