



МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН  
ГРАЖДАН ОБОРОНО ДА  
КАЛЫКЫМ АРАЛЫМЕ  
ШОТЫШТО КОМИТЕТШЕ

КОМИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ  
ОБОРОНЫ И ЗАЩИТЫ  
НАСЕЛЕНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

## П Р И К А З

«22» *марта* 2022 г. № 34

### Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Комитете гражданской обороны и защиты населения Республики Марий Эл

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Комитете гражданской обороны и защиты населения Республики Марий Эл (далее - Комитет).

2. Руководителям подведомственных учреждений разработать и утвердить соответствующий порядок организации работы с обращениями граждан.

3. Приказ довести до заместителей председателя Комитета, руководителей подведомственных учреждений и руководителей структурных подразделений Комитета под роспись.

4. Признать не подлежащим применению приказ Департамента экологической безопасности, природопользования и защиты населения Республики Марий Эл от 11 февраля 2014 г. № 35 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Департаменте экологической безопасности, природопользования и защиты населения Республики Марий Эл».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета Казеева А.А.

И.о.председателя Комитета

А.А.Казеев

000031

УТВЕРЖДЕН  
приказом Комитета гражданской  
обороны и защиты населения  
Республики Марий Эл  
от «22» марта 2022 г. № 34

## П О Р Я Д О К

### организации работы с обращениями граждан в Комитете гражданской обороны и защиты населения Республики Марий Эл

#### I. Общие положения

1 Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан (далее - Порядок) в Комитете гражданской обороны и защиты населения Республики Марий Эл (далее - Комитет) устанавливает положения, направленные на защиту прав граждан на обращения в государственные органы и к должностным лицам, особенности организации работы с письменными обращениями граждан, поступающими в Комитет, а также порядок проведения личного приема граждан председателем Комитета и уполномоченными на то лицами.

2. В работе с обращениями граждан должностные лица Комитета руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Конституцией и законами Республики Марий Эл, указами и распоряжениями Главы Республики Марий Эл, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Марий Эл, Регламентом Правительства Республики Марий Эл, Порядком работы с обращениями граждан в Администрации Главы и в органах исполнительной власти Республики Марий Эл, Положением о Комитете и настоящим Порядком.

3. Действие Порядка распространяется на все обращения граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Для целей настоящего Порядка используются основные термины, установленные статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ.

## II. Особенности приема и регистрации письменных обращений граждан

5. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Комитета и возлагается на административно-организационный отдел.

6. Все письменные обращения граждан, поступающие в Комитет (в том числе и поступающие по информационным системам общего пользования), и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации не позднее 3-х дней (за исключением 3-х и более праздничных дней подряд) со дня их поступления с записью в журнале регистрации письменных обращений граждан (на бумажном носителе или в электронном виде).

7. Специалисты административно-организационного отдела, ответственные за прием письменных обращений граждан, обязаны:

проверить правильность адресования корреспонденции;  
произвести сверку реестров на поступившую корреспонденцию;  
вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов. Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы. К тексту письма скрепкой подкалывается конверт. Приложенные к обращению документы подкалываются под большую скрепку перед текстом письма. Разорванные обращения и документы склеиваются либо подклеиваются на отдельные листы. При отсутствии в конверте текста обращения составляется справка с текстом: «Письменного обращения к адресату нет». На вскрытые заказные письма с уведомлением, а также при отсутствии приложенных к обращению оригиналов документов (паспорта, свидетельства о регистрации акта гражданского состояния, трудовой книжки, сберегательной книжки, военного билета, документа, удостоверяющего статус либо льготный состав заявителя, ценных бумаг) составляется акт за тремя подписями в двух экземплярах, один из которых с сопроводительным письмом направляется автору обращения, а второй остается в деле с обращением. Оригиналы документов, удостоверяющих личность, государственные награды и удостоверения к ним, документы об образовании, трудовые книжки и ценные бумаги возвращаются заявителям лично либо через органы местного самоуправления. Ошибочно присланные письма (не по адресу) возвращаются на почту (экспедитору) невскрытыми. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, не регистрируются. Дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном для служебного делопроизводства. Посылки

от граждан и письма с пометкой «лично» передаются председателю Комитета не вскрытыми.

8. Перед регистрацией обращения проверяются на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения и направления ответа. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием - «второе», «третье» и так далее. Письма, поступившие от одного и того же автора, но по разным вопросам, не являются повторными.

9. При регистрации письменного обращения в правом нижнем углу первого листа на свободном от текста месте проставляется мастичный оттиск штампа, в котором указываются;

наименование Комитета;

дата регистрации обращения;

регистрационный номер, состоящий из буквенно-цифрового шифра, в котором буквенный индекс означает: Ан - обращение, на которое ответ не дается в соответствии с пунктом 1 и частью первой пункта 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ; Кл - обращения, подписанные двумя и более авторами, либо резолюции митингов и собраний (бесфамильные обращения); А...Я - первые буквы фамилии заявителя; цифры означают порядковый номер по журналу регистрации письменных обращений. Допускается регистрационный учет письменных обращений в электронном виде, аналогичный установленному порядку регистрации на бумажных носителях.

На поздравительных открытках, официальных поздравлениях (поздравительных адресах), материалах информационного характера, приглашениях на торжества и т.п. регистрационный штамп не проставляется.

10. На каждое обращение граждан, поступившее с сопроводительным письмом из федеральных органов государственной власти, Государственного Собрания Республики Марий Эл, Администрации Главы Республики Марий Эл, заводится учетно-регистрационная карточка на бумажном носителе, в которой указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения. Все сведения, заносимые в карточку, не должны допускать двойного толкования.

11. По каждому зарегистрированному обращению граждан ведется запись в журнале на бумажном носителе, в котором указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения. Все сведения, заносимые в журнал, не должны допускать двойного толкования.

При необходимости допускается подчеркивание (выделение цветным маркером) наиболее значимых частей текста обращения, либо приложение служебной записки (аннотации) к письму или текста его перевода с языка, не являющегося государственным языком Республики Марий Эл.

### **III. Особенности рассмотрения отдельных обращений**

12. В зависимости от содержащихся в обращении вопросов должностное лицо, осуществляющее предварительное рассмотрение обращения, в течение семи дней со дня регистрации должно принять одно из следующих решений:

вернуть обращение гражданину в случаях, установленных частью 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, разъяснив причину возврата и право гражданина обратиться в суд;

списать обращение «В дело» и направить его на архивное хранение в случаях:

если переписка с заявителем прекращена (в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ) о чем он письменно оповещается;

если обращение бессмысленное по содержанию, в нем отсутствуют конкретные просьбы и (или) содержатся общие рассуждения по известным проблемам общественной и политической жизни;

если текст обращения не поддается прочтению и при этом не указана фамилия или почтовый адрес гражданина для сообщения гражданину о невозможности прочесть его обращение;

если гражданин оповещен о недопустимости злоупотребления правом, а в его последующих обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

13. Поручения должностных лиц по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

с конкретной датой исполнения - в срок, указанный в резолюции;

без указания срока, но с пометкой «срочно» - в 3-дневный срок;

с пометкой «незамедлительно» - в 5-дневный срок;

с пометкой «оперативно» - в 10-дневный срок;

с пометкой «безотлагательно» - в 15-дневный срок со дня подписания резолюции;

остальные - в 30-дневный срок со дня первичной регистрации обращения.

14. В случае, указанном в части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, поступивший в Комитет оригинал обращения подлежит направлению в 3-дневный срок в государственный орган

в соответствии с его компетенцией. На указанных в настоящем пункте обращениях не допускается проставлять пометку «Подлежит возврату». Дальнейшая работа с копиями таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

15. Оригиналы письменных обращений, имеющие пометки «Контроль» и «Подлежит возврату в (наименование государственного органа исполнительной власти, Администрацию Главы Республики Марий Эл, Государственное Собрание Республики Марий Эл)», подлежат возврату вместе с копией ответа заявителю в тот государственный орган, Администрацию Главы Республики Марий Эл или Государственное Собрание Республики Марий Эл, откуда они поступили в Комитет, если в резолюции не указано иное.

16. О направлении Комитетом письменного обращения гражданина в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ), гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется о переадресации его обращения не позднее 7 дней со дня регистрации обращения.

17. В случаях, установленных частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней допускается только по письменному разрешению должностного лица, подписавшего резолюцию на обращение, с обязательным уведомлением об этом автора обращения.

18. Письменные обращения с просьбами о личном приеме у должностных лиц рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке предварительной записи на прием, а обращения оформляются «В дело» как исполненные.

19. О прекращении переписки по основаниям, установленным частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов по основаниям, установленным частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, гражданин уведомляется письменно должностным лицом, принявшим такое решение.

20. После принятия окончательного решения по обращению, его исполнения и направления ответа (ответов) заявителю за личной подписью должностного лица, давшего поручение о рассмотрении данного обращения, проставляется надпись «В дело» (за исключением случаев, когда письменный ответ дается за подписью должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения).

#### IV. Порядок организации и проведения личного приема

21. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан в Комитет проводится личный прием граждан председателем Комитета, заместителями председателя Комитета, начальниками структурных подразделений и уполномоченными на то лицами.

22. Личный прием проводится в дни и часы, установленные регламентом внутреннего распорядка Комитета и графиком приема граждан.

График приема утверждается председателем Комитета. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан через официальный сайт Комитета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также через специалистов административно-организационного отдела при обращении граждан по телефону либо непосредственно в Комитет.

23. Предварительная запись граждан на прием к председателю Комитета и заместителям председателя Комитета ведется специалистами административно-организационного отдела ежедневно с 9.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней) при обращении граждан по телефону: 63-03-94, либо непосредственно в Комитет (приемная).

24. Конкретное время приема граждан доводится до сведения граждан, записавшихся на прием, специалистами административно-организационного отдела не позднее дня, предшествующего дню приема.

25. Специалисты административно-организационного отдела обеспечивают организационное, техническое и документационное сопровождение личного приема граждан.

26. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ. Кроме того:

к проведению личного приема могут привлекаться должностные лица, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы:

в дни и часы, установленные для личного приема, ожидающие приема граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Преимущественным правом внеочередного приема пользуются беременные женщины, граждане с малолетними детьми, граждане, пользующиеся льготами в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл;

лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, на личный прием не допускаются;

при нарушении посетителем общественного порядка и совершении других противоправных действий принимаются меры

по их пресечению.

27. На письменных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема, проставляется отметка «Личный прием». Дальнейшая работа с ними проводится в установленном порядке рассмотрения письменных обращений (согласно разделам 2,3 настоящего Порядка).

28. Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина. В случае, указанном в части 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, копия записи в карточке личного приема гражданина с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, проводившим личный прием или уполномоченным на то лицом, направляется в тот государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов, для письменного ответа гражданину, сделавшему устное обращение.

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

30. Личный прием граждан в Комитете проводится председателем Комитета, заместителями председателя Комитета и уполномоченными на то лицами в соответствии с требованиями ст. 13 Федерального закона № 59-ФЗ, Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл и в органах исполнительной власти Республики Марий Эл и настоящего Порядка.

## **V. Особенности осуществления контроля**

31. С целью защиты и восстановления прав, свобод и основанных на действующем законодательстве интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру должностные лица Комитета в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением настоящего Порядка.

32. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о нарушении их прав, свобод и законных интересов, а также обращения, поступившие в Комитет с резолюцией «Доложить», «Проинформировать», имеющие пометку о конкретном сроке исполнения поручения, а также имеющие оттиск штампов «Контроль» и (или) «Подлежит возврату».

33. Текущий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами, давшими поручения по рассмотрению обращений, или уполномоченными на то лицами в соответствии с их должностными регламентами.



34.С целью объективного и полного рассмотрения вопросов по существу обращения, осуществления контроля за устранением причин, послуживших основанием для повторных и неоднократных обращений, должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **VI. Ответственность за нарушение настоящего Порядка**

35. Должностные лица Комитета, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл.

---