

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

**ПРИКАЗ**  
**от 27 сентября 2011 г. N 540**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА  
МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ  
ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ  
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
ПО ПРИЕМУ ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО  
РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,  
ПРИНЯТИЮ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЮ ОТВЕТОВ  
ЗАЯВИТЕЛЯМ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК**

(в ред. [Приказа](#) МЧС России от 18.04.2012 N 217)

В соответствии с [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 "Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий" (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, ст. 6903; 2011, N 1, ст. 193, ст. 194, N 2, ст. 267), и [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 30 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169) приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий предоставления государственной услуги по приему граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать утратившими силу Приказы МЧС России от 31.01.2007 N 45 "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 20 февраля 2007 г., регистрационный N 8970) и от 01.09.2010 N 418 "О внесении изменений в Приказ МЧС России от 31.01.2007 N 45" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 4 октября 2010 г., регистрационный N 18607).

Министр  
С.К.ШОЙГУ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ  
ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ  
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
ПО ПРИЕМУ ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО  
РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,  
ПРИНЯТИЮ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ  
ЗАЯВИТЕЛЯМ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК**

(в ред. Приказа МЧС России от 18.04.2012 N 217)

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - МЧС России) предоставления государственной услуги по приему граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий должностных лиц МЧС России, его территориальных органов и организаций при предоставлении государственной услуги по приему граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный **законодательством** Российской Федерации срок (далее - государственная услуга).

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

3. Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения) и не распространяются на взаимоотношения граждан и Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в процессе реализации МЧС России иных государственных услуг.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Место нахождения МЧС России: г. Москва, Театральный проезд, дом 3.  
Адреса территориальных органов МЧС России указаны в **приложении N 1** к настоящему Административному регламенту.

5. Справочный телефон МЧС России: (495) 626-39-01.

6. График работы Министерства и его территориальных органов:

понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница, предпраздничные дни - с 9.00 до 16.45;

перерыв - с 13.00 до 13.45.

Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в МЧС России осуществляется по адресу: г. Москва, Театральный проезд, дом 3.

График приема письменных обращений граждан в территориальных органах МЧС России устанавливается в соответствии со служебным распорядком в территориальных органах МЧС России.

С целью приема письменных обращений от граждан в МЧС России и его территориальных органах МЧС России в доступных местах устанавливаются специальные ящики для приема обращений. Выемка корреспонденции производится не реже двух раз в день.

7. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

Понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45.

8. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу МЧС России:

109012, г. Москва, Театральный пр-д, дом 3.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду <http://www.mchs.gov.ru>, а не <http://www.msch.gov.ru>.

9. Обращения граждан в виде электронного документа (далее - Интернет-обращения) направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте МЧС России <http://www.msch.gov.ru> или официальных сайтах его территориальных органов.

10. Факсимильные письменные обращения направляются по телефону: (495) 449-39-62.

Телефоны - факсы территориальных органов МЧС России указаны в [приложении N 1](#) к настоящему Административному регламенту.

11. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта МЧС России и официальных сайтов его территориальных органов.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

12. Государственная услуга по приему граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный [законодательством](#) Российской Федерации срок.

### Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

13. Предоставление государственной услуги осуществляется МЧС России, его территориальными органами и организациями.

### Результат предоставления государственной услуги

14. Конечным результатом предоставления государственной услуги является ответ по существу на поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, либо отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа, либо принятия о списании обращения "в дело" в случае прекращения переписки с гражданином на основаниях, указанных в [пункте 26](#) Административного регламента.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа или отказа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов или получения гражданином результата рассмотрения обращения лично в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

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

В случае прекращения переписки с гражданином принимается решение о списании обращения "в дело".

### Срок предоставления государственной услуги

15. Срок регистрации письменных обращений в МЧС России, его территориальных органах с момента поступления - три дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МЧС России, его территориальных органов, в срок до семи дней со дня их регистрации в МЧС России, его территориальном органе подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

16. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

17. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

18. В случаях направления МЧС России, его территориальным органом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на тридцать дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих  
отношения, возникающие в связи с предоставлением  
государственной услуги, с указанием их реквизитов  
и источников официального опубликования

19. Законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие предоставление государственной услуги:

**Закон** Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);

Федеральный **закон** от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410, N 31, ст. 4196);

Федеральный **закон** от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291);

Федеральный **закон** от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038, N 27, ст. 3880, N 29, ст. 4291, N 30, ст. 4587);

**Указ** Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. N 868 "Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий" (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, ст. 6903; 2011, N 1, ст. 193, ст. 194, N 2, ст. 267);

**Постановление** Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305, N 47, ст. 4933; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852, N 14, ст. 1413; 2009, N 12, ст. 1429, N 25, ст. 3060, N 41, ст. 4790, N 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, N 22, ст. 2776, N 40, ст. 5072);

**Постановление** Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852, N 14, ст. 1413, N 46, ст. 5337; 2009, N 12, ст. 1443, N 19, ст. 2346, N 25, ст. 3060, N 47, ст. 5675, N 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, N 9, ст. 964, N 22, ст. 2776, N 40, ст. 5072; 2011, N 15, ст. 2131).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых  
в соответствии с законодательными или иными нормативными  
правовыми актами Российской Федерации для предоставления  
государственной услуги

20. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное в МЧС России или его территориальный орган:

- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- электронной почтой;
- на официальные сайты;
- устно при личном приеме.

21. В письменном обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (МЧС России или его территориального органа), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица МЧС России или его территориального органа либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В подтверждение своих доводов гражданин прилагает к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направляет указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

22. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения и предъявляет документ, удостоверяющий личность.

23. Если государственная услуга, оказанная гражданину в территориальных органах МЧС России, его не удовлетворяет, он в письменном виде вправе обратиться в МЧС России.

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

24. Обращение, поступившее в МЧС России или его территориальный орган, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа  
в предоставлении государственной услуги

25. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:  
в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в 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 (в том числе если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в МЧС России, его территориальный орган или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Размер платы, взимаемой с граждан при предоставлении  
государственной услуги, и способы ее взимания в случаях,  
предусмотренных федеральными законами, принимаемыми  
в соответствии с ними иными нормативными  
правовыми актами Российской Федерации

26. Предоставление государственной услуги в МЧС России и его территориальных органах осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса  
о предоставлении государственной услуги и при получении  
результата предоставления государственной услуги

27. Срок ожидания гражданина в очереди при передаче обращения в МЧС России или его территориальный орган не должен превышать 30 минут.

28. Срок ожидания гражданина в очереди при личном приеме в МЧС России или его территориальных органах в целях получения ответа на обращение не должен превышать 30 минут.

Срок регистрации обращений граждан

29. Обращение гражданина, поступившее в МЧС России или его территориальный орган, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги

30. В местах предоставления государственной услуги предусматривается наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, оборудование доступных мест общественного пользования (туалет, гардероб), наличие удобной офисной мебели и телефона.

31. Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

32. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

33. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами.

34. Информирование граждан по предоставлению государственной услуги в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения центрального аппарата МЧС России или его территориального органа (далее - подразделения МЧС России), ответственного за его исполнение, осуществляет соответствующее подразделение МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан.

35. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах МЧС России, его территориальных органов, а также на официальных сайтах МЧС России и его территориальных органов.

#### Показатели доступности и качества государственной услуги

36. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения МЧС России или его территориальным органом имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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;

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

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц МЧС России или его территориальных органов в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту и законодательству Российской Федерации.

37. Должностные лица МЧС России, его территориальных органов обеспечивают: объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

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;

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

38. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам МЧС России и его территориальных органов при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

39. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МЧС России или его территориальных органах являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации гражданами о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

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

40. Обеспечение возможности получения гражданами информации о предоставляемой государственной услуге на официальных сайтах МЧС России, его территориальных органов и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

41. Обеспечение возможности получения гражданами на официальных сайтах МЧС России, его территориальных органов и на едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений, иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги в электронном виде.

42. Обеспечение возможности для граждан в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официальных сайтов МЧС России, его территориальных органов и единого портала государственных и муниципальных услуг.

43. Обеспечение возможности получения гражданином подтверждения факта поступления его Интернет-обращения в МЧС России или его территориальные органы.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме в МЧС России или его территориальных органах

44. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

- личный прием граждан;
- прием письменных обращений граждан;
- регистрация письменных обращений граждан;
- рассмотрение письменных обращений граждан;
- подготовку ответов на письменные обращения граждан;
- порядок осуществления обращений граждан в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг";
- анализ обращений граждан.

45. Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в [приложении N 2](#) к настоящему Административному регламенту.

Последовательность действий должностных лиц  
МЧС России и его территориальных органов при предоставлении  
государственной услуги  
Личный прием граждан в МЧС России  
и его территориальных органах

46. Министр осуществляет личный прием в помещении Приемной Правительства Российской Федерации.

Личный прием граждан заместителями Министра, руководителями структурных подразделений центрального аппарата МЧС России или их заместителями, начальниками территориальных органов МЧС России или их заместителями осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Министром или начальниками территориальных органов МЧС России соответственно.

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

48. При необходимости по инициативе руководителей структурных подразделений центрального аппарата МЧС России к этой работе могут привлекаться работники подразделений и организаций МЧС России, к ведению которых относится решение вопросов, содержащихся в обращении.

49. Графики приема граждан размещаются на официальном сайте МЧС России, сайтах его территориальных органов и на информационных стендах по месту приема граждан.

50. Прием граждан в общественной приемной МЧС России ведется в специально оборудованном помещении, оснащено оргтехникой, имеющем отдельный вход и приспособленном для лиц с ограниченными физическими возможностями. Прием осуществляется должностными лицами структурных подразделений центрального аппарата МЧС России в соответствии с утвержденным графиком приема.

51. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации).

52. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению

или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

53. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

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

55. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МЧС России, его территориальных органов, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

57. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в МЧС России или его территориальных органах, осуществляются подразделениями МЧС России, ответственными за работу с обращениями граждан. Ответственность за обеспечение приема граждан должностными лицами подразделений МЧС России несут руководители структурных подразделений центрального аппарата МЧС России и начальники территориальных органов МЧС России.

58. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в МЧС России или его территориальных органах, осуществляется соответствующими должностными лицами МЧС России или его территориальных органов.

#### Прием письменных обращений граждан в МЧС России, его территориальных органах

59. Поступающие в МЧС России или его территориальные органы письменные обращения принимаются экспедициями подразделений МЧС России, ответственных за работу с обращениями граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением граждан приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством подразделения МЧС России, ответственного за работу с обращениями граждан.

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресности корреспонденции;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма;

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки и ценные бумаги;

при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

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

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками подразделения МЧС России, ответственного за работу с обращениями граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

#### Регистрация письменных обращений граждан в МЧС России, его территориальных органах

60. Регистрация обращений граждан, поступивших в МЧС России или его территориальный орган, производится работниками подразделений МЧС России, ответственных за работу с обращениями граждан, в автоматизированной системе делопроизводства (далее - АСД) в течение трех дней с даты их поступления.

61. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками подразделений МЧС России, ответственных за работу с обращениями граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в АСД.



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

Работники подразделения МЧС России, ответственного за работу с обращениями граждан, при регистрации проверяют реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

В РКК фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Отправитель" указывается первый автор.

При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилия лица, направивших обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в РКК в графе "Отправитель" делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю. Ответы на подобные обращения не даются.

По результатам регистрации данные обращения направляются работниками подразделения МЧС России, ответственного за работу с обращениями граждан, для сведения и использования в работе в профильное подразделение МЧС России по существу поставленных вопросов или списываются "В дело".

Графа "Почтовый адрес" РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом, если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК.

Слова "город", "край", "область", "дом", "корпус", "квартира" полностью писать не рекомендуется. Например, 121357, г. Москва, ул. Ватутина, 14-1-6.

Необходимо также пользоваться сокращениями слов при обозначении адреса:

"обл." - область;

"п." - поселок;

"с." - село;

"ст." - станица;

"х." - хутор;

"ст-я" - станция;

"б-р" - бульвар;

"линия" - линия;

"наб." - набережная;

"пер." - переулок;

"пл." - площадь;

"пр-т" - проспект;

"пр-д" - проезд;

"туп." - тупик;

"мкр." - микрорайон;

"кварт." - квартал.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или в свободном от текста поле проставляется штамп подразделения МЧС России, ответственного за работу с обращениями граждан, установленного образца с указанием даты регистрации обращения в АСД и регистрационного номера обращения.

Текст зарегистрированного обращения может быть отсканирован и в электронном виде прикреплен к РКК.

62. Интернет-обращения, направленные гражданами на официальный сайт МЧС России или официальные сайты его территориальных органов, в течение рабочего дня поступают в подразделения МЧС России, ответственные за работу с обращениями граждан, при необходимости распечатываются на бумажном носителе, регистрируются в порядке, определенном настоящим Административным регламентом, в АСД и в электронном виде прикрепляются к РКК.

63. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса направляются для рассмотрения Министру, его заместителям (исходя из компетенции), руководителям подразделений центрального аппарата МЧС России, начальникам территориальных органов МЧС России исходя из темы, указанной в обращении.

При этом в АСД делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

64. По письменному обращению и Интернет-обращению, поступившему в МЧС России или его территориальный орган, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение в подразделения МЧС России;
- направлении в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании "В дело".

65. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МЧС России, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами подразделений МЧС России в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

66. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в МЧС России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации и взятые ими на контроль, докладываются Министру или его заместителям.

67. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц МЧС России или его территориальных органов, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

68. Все обращения, поступившие в МЧС России и его территориальные органы, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения, рассмотренные Министром и его заместителями, передаются в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, для регистрации резолюции в АСД и последующего направления обращения в соответствующие структурные подразделения МЧС России с одновременным направлением РКК в электронном виде.

69. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения нескольким подразделениям МЧС России, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей по обращению (далее - соисполнители), координации их работы для направления ответа гражданину.

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

#### Подготовка ответов на письменные обращения граждан в МЧС России и его территориальных органах

70. Подготовка проектов ответов по обращениям граждан в МЧС России и его территориальных органах осуществляется ответственным исполнителем. Проект ответа согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись Министру или его заместителю, руководителю подразделения МЧС России или его заместителю, либо начальнику территориального органа, являющемуся ответственным исполнителем. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ.

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

Руководители подразделений центрального аппарата МЧС России или их заместители, начальники территориальных органов МЧС России или их заместители рассматривают обращения граждан, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются незамедлительно.

В случае ошибочного направления обращения работник, ответственный за делопроизводство в подразделении МЧС России, в срок до 3-х дней с даты его регистрации в МЧС России, его территориальном органе возвращает его в подразделение МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, с пометкой руководителя подразделения МЧС России или его заместителя для внесения необходимых исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

Передача обращений граждан из одного подразделения МЧС России в другое осуществляется только через подразделение МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан.

В случае разногласий между руководителями подразделений МЧС России или их заместителями о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается Министром или его заместителями, начальниками территориальных органов МЧС России.

71. 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.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники подразделений МЧС России.

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников принимается Министром или его заместителями, начальниками территориальных органов МЧС России.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются заключениями и актами.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - в контролирующей орган.

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.

В ответах контролирующему органу на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на первичные обращения граждан подписывают начальники подразделений МЧС России или их заместители.

Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами готовятся за подписью Министра или его заместителей, начальников территориальных органов МЧС России.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе ответственным исполнителем должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

72. При рассмотрении обращения гражданина 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.

73. В подразделении МЧС России исходящий регистрационный номер ответа на обращение состоит из индексов подразделения МЧС России и отдела, исполнившего обращение, и исходящего номера.

Исходящие регистрационные номера ответов на обращения, подписанные Министром и его заместителями, присваиваются в структурном подразделении центрального аппарата МЧС России, ответственном за работу с обращениями граждан.

Исходящие регистрационные номера ответов на обращения, подписанные руководителями подразделений центрального аппарата МЧС России и их заместителями, присваиваются в соответствующих подразделениях центрального аппарата МЧС России.

Исходящие регистрационные номера ответов на обращения, подписанные начальниками территориальных органов МЧС России и их заместителями, присваиваются в территориальных органах МЧС России.

74. Перед передачей ответов гражданам на отправку работник структурного подразделения МЧС России, ответственный за делопроизводство, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются в экспедицию подразделения МЧС России, ответственного за работу с обращениями граждан, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Отправка ответов по результатам рассмотрения обращений граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания

Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется подразделением МЧС России, ответственным за работу с обращениями граждан, через фельдъегерскую связь.

75. Ответ на обращение, поступившее в МЧС России или его территориальные органы в форме электронного документа, направляется подразделением МЧС России, являющимся ответственным исполнителем, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Для подписания электронных документов используются электронные подписи.

(в ред. Приказа МЧС России от 18.04.2012 N 217)

76. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководителем подразделения МЧС России или его заместителем проставляется надпись "В дело", личная подпись и дата.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину формируются в дела в подразделении МЧС России, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел.

Обращения без принятого в установленном порядке решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

Работник подразделения МЧС России, которому поручена работа с письменным обращением, после исполнения обращения заполняет аналитическую таблицу электронной РКК, ставит отметку об исполнении. Далее указанный работник электронную РКК с прикрепленными к ней в электронном виде отсканированным обращением и копией ответа гражданину направляет в электронную базу АСД и после чего снимает обращение с контроля и списывает "В дело".

Порядок осуществления обращений граждан  
в электронной форме, в том числе с использованием  
федеральной государственной информационной системы "Единый  
портал государственных и муниципальных услуг"

77. Обеспечение возможности для граждан направлять обращения с использованием официального сайта МЧС России или сайтов его территориальных органов и единого портала государственных и муниципальных услуг.

78. Ведение базы Интернет-обращений на официальных сайтах МЧС России и его территориальных органов.

Анализ обращений граждан, поступивших в МЧС России  
и его территориальные органы

79. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица подразделений МЧС России осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в подразделения МЧС России.

80. Руководители подразделений МЧС России или их заместители обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Руководители подразделений МЧС России или их заместители организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

81. По итогам года подразделения МЧС России направляют в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан.

Структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет соответствующий доклад Министру.

82. По итогам прошедшего квартала подразделения МЧС России направляют в соответствующее структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан, поступивших в МЧС России из Администрации Президента Российской Федерации.

Структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает полученные результаты и представляет соответствующий доклад Министру или его заместителю для последующего направления в Администрацию Президента Российской Федерации.

IV. Формы контроля за исполнением  
Административного регламента

Текущий контроль за исполнением настоящего  
Административного регламента

83. Текущий контроль за исполнением настоящего Административного регламента по предоставлению государственной услуги в МЧС России и его территориальных органах осуществляет соответствующее структурное подразделение центрального аппарата МЧС России или его территориальных органов в соответствии с настоящим Административным регламентом.

84. Контроль за рассмотрением 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 граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:  
постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений граждан с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями подразделений МЧС России или их заместителями, определенными в качестве ответственных исполнителей.

Контроль за предоставлением государственной услуги должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

85. Структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в МЧС России из федеральных органов государственной власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в МЧС России.

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

86. Структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за работу с обращениями граждан, периодически представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек, и информирует Министра и его заместителей, начальников территориальных органов о ходе рассмотрения обращений граждан подразделениями МЧС России.

87. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и контролирующим органам.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданам и в контролирующей орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

88. Начальники подразделений МЧС России и их заместители должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных [законодательством](#) Российской Федерации сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их рассмотрении, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих [законодательство](#) Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации.

Порядок и периодичность осуществления плановых  
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления  
государственной услуги

89. Проведение плановых и внеплановых проверок осуществляется в целях выявления нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

90. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся уполномоченными должностными лицами подразделений МЧС России не реже 1 раза в год в соответствии с решением руководителей подразделений МЧС России.

91. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся не реже 1 раза в год в соответствии с планом проверки, утвержденным приказом Министра.

92. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся структурным подразделением центрального аппарата МЧС России, ответственным за работу с обращениями граждан, с участием уполномоченных должностных лиц подразделений МЧС России на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц подразделений МЧС России, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

Ответственность должностных лиц федерального органа исполнительной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

93. Должностные лица МЧС России и его территориальных органов несут ответственность за решения и действия, принимаемые (осуществляемые) в процессе исполнения государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МЧС России и его территориальных органов

94. Граждане обращаются в МЧС России или его территориальные органы с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц МЧС России или его территориальных органов в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Административного регламента.

95. Граждане обжалуют действия (бездействие) и решения должностных лиц подразделений МЧС России вышестоящим должностным лицам МЧС России и его территориальных органов, включая Министра (заместителя Министра).

96. Жалобы на действия (бездействие) должностных лиц территориальных органов МЧС России рассматриваются Министром или его заместителями.

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

98. Общий срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней со дня ее регистрации в МЧС России или его территориальном органе и завершается датой письменного ответа гражданину.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации либо должностным лицам срок рассматриваемого обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение.

99. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, Министр или его заместитель, руководитель территориального органа МЧС России или его заместитель:

признает правомерными действия (бездействие) и принятые решения в ходе предоставления государственной услуги;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

100. Если в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) должностных лиц МЧС России и его территориальных органов жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу МЧС России или его территориального органа, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной услуги, повлекшие за собой жалобу гражданина.

101. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

102. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц МЧС России и его территориальных органов, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке.

Приложение N 1  
к Административному регламенту  
Министерства Российской Федерации  
по делам гражданской обороны, чрезвычайным  
ситуациям и ликвидации последствий  
стихийных бедствий предоставления  
государственной услуги по приему граждан,  
обеспечению своевременного и полного

рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок

## СВЕДЕНИЯ О МЧС РОССИИ И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ МЧС РОССИИ

### МЧС России

1. Полное и сокращенное наименование федерального органа исполнительной власти: Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России).

2. Почтовый адрес: Театральный проезд, дом 3, г. Москва, 109012.

3. Адрес, по которому проводится личный прием граждан, с указанием ближайшей станции метрополитена: г. Москва, ул. Давыдовская, дом 7, ст. м. "Славянский бульвар".

4. Телефон для справок по письменным обращениям граждан: (495) 626-37-34.

5. Телефон для справок по личному приему граждан: (495) 449-90-88.

6. Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников федерального органа исполнительной власти: (495) 626-39-01.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду <http://www.mchs.gov.ru>, а не <http://www.msch.gov.ru>.

7. Адрес интернет-портала (сайта) для приема обращений граждан: <http://www.msch.gov.ru>.

8. Номер телефакса для приема обращений граждан: (495) 449-39-62.

9. Единый "телефон доверия": (495) 449-99-99.

### Территориальные органы МЧС России

N п/п	Территориальный орган	Адрес, номер телефона территориального органа, электронный адрес в Интернете
1	Центральный региональный центр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	121352, г. Москва, ул. Давыдовская, дом 7а, тел. (495) 449-89-70, 449-89-68, факс (495) 449-89-35, <a href="http://www.mchs.gov.ru/central">www.mchs.gov.ru/central</a> , <a href="mailto:od.crc@mail.ru">od.crc@mail.ru</a>
2	Главное управление МЧС России по Белгородской области	308013, г. Белгород, пр. Славы, дом 102, тел. (4722) 32-03-00, факс (4722) 32-03-00, <a href="http://www.31.mchs.gov.ru">www.31.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:belgorod@cenrc.mchs.ru">belgorod@cenrc.mchs.ru</a>
3	Главное управление МЧС России по Брянской области	241050, г. Брянск, ул. Дуки, дом 59, тел. (4832) 74-25-33, 61-25-81, факс (4832) 64-63-79, <a href="http://www.32.mchs.gov.ru">www.32.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:bryansk@cenrc.mchs.ru">bryansk@cenrc.mchs.ru</a>
4	Главное управление МЧС России по Владимирской области	600026, г. Владимир, ул. Краснознаменная, дом 16, тел. (4922) 32-24-69, 32-65-40, факс (4922) 44-87-03, <a href="http://www.33.mchs.gov.ru">www.33.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:vladimir@cenrc.mchs.ru">vladimir@cenrc.mchs.ru</a>
5	Главное управление МЧС России по Воронежской области	394006, г. Воронеж, ул. Куцыгина, дом 28, тел. (4732) 55-38-38, факс (4732) 277-27-76, <a href="http://www.36.mchs.gov.ru">www.36.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:voronezh@cenrc.mchs.ru">voronezh@cenrc.mchs.ru</a>
6	Главное управление МЧС России по Ивановской области	153009, г. Иваново, ул. Диановых, дом 8а, тел. (4932) 29-91-08, 29-91-18, факс (4932) 32-38-03, <a href="http://www.37.mchs.gov.ru">www.37.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:ivanovo@cenrc.mchs.ru">ivanovo@cenrc.mchs.ru</a>

7	Главное управление МЧС России по Калужской области	248001, г. Калуга, ул. Кирова, дом 9а, тел. (4842) 57-48-41, факс (4842) 72-19-70, www.40.mchs.gov.ru, kaluga@cenrc.mchs.ru
8	Главное управление МЧС России по Костромской области	156013, г. Кострома, п. Новый, дом 3, тел. (4942) 31-37-80, факс (4942) 49-36-27, www.44.mchs.gov.ru, kostroma@cenrc.mchs.ru
9	Главное управление МЧС России по Курской области	305000, г. Курск, ул. Можаяевская, дом 6, тел. (4712) 70-06-30, факс (4712) 56-70-78, www.46.mchs.gov.ru, kursk1@cenrc.mchs.ru
10	Главное управление МЧС России по Липецкой области	398024, г. Липецк, ул. Папина, дом 2а, тел. (4742) 22-88-02, 22-88-04, факс (4742) 74-69-05, www.48.mchs.gov.ru, lipetsk2@cenrc.mchs.ru
11	Главное управление МЧС России по Московской области	117432, г. Москва, ул. Обручева, дом 46, тел. (495) 542-21-01, 333-20-10, факс (495) 334-95-20, www.50.mchs.gov.ru, msk_obl2@cenrc.mchs.ru
12	Главное управление МЧС России по Орловской области	302028, г. Орел, ул. Саурена Шаумяна, дом 33, тел. (4862) 43-39-99, факс (4862) 76-08-73, www.57.mchs.gov.ru, ore12@cenrc.mchs.ru
13	Главное управление МЧС России по Рязанской области	390000, г. Рязань, ул. Семинарская, дом 11, тел. (4912) 27-52-79, 25-33-37, факс (4912) 28-96-45, www.62.mchs.gov.ru, ryazan@cenrc.mchs.ru
14	Главное управление МЧС России по Смоленской области	214018, г. Смоленск, ул. Багратиона, дом 3, тел. (4812) 38-44-84, 38-61-30, 38-95-06, 36-30-91, факс (4812) 36-30-96, www.67.mchs.gov.ru, smolensk@cenrc.mchs.ru
15	Главное управление МЧС России по Тамбовской области	392002, г. Тамбов, ул. Железнодорожная, дом 14, тел. (4752) 72-03-77, факс (4752) 72-12-34, www.68.mchs.gov.ru, tambov@cenrc.mchs.ru
16	Главное управление МЧС России по Тверской области	170034, г. Тверь, проезд Дарвина, дом 12, тел. (4822) 32-19-21, 34-26-36, 42-92-01, факс (4822) 32-19-21, www.69.mchs.gov.ru, tver@cenrc.mchs.ru
17	Главное управление МЧС России по Тульской области	300000, г. Тула, пр-кт Ленина, дом 2, тел. (4872) 36-44-74, факс (4872) 31-63-90, www.71.mchs.gov.ru, tul@cenrc.mchs.ru
18	Главное управление МЧС России по Ярославской области	150000, г. Ярославль, ул. Кирова, дом 5/23, тел. (4852) 30-01-01, 72-64-38, факс (4852) 25-02-04, www.76.mchs.gov.ru, yaroslavl@cenrc.mchs.ru
19	Северо-Западный региональный центр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	195197, г. Санкт-Петербург, пр. Металлистов, дом 119, тел. (812) 540-59-83, факс (812) 540-50-75, www.mchs.gov.ru/northwest, nwrc@land.ru
20	Главное управление МЧС России по Республике Карелия	185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Дзержинского, дом 9, тел. (8142) 795-600, 782-851, факс (8142) 785-001, www.10.mchs.gov.ru, emercomkarel@mail.ru



21	Главное управление МЧС России по Республике Коми	167983, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Советская, дом 9, тел. (8212) 24-51-00, 29-99-99, факс (8212) 24-43-25, www.11.mchs.gov.ru, gurk@emercom.parma.ru
22	Главное управление МЧС России по Архангельской области	163000, г. Архангельск, ул. Свободы, дом 27, тел./факс (8182) 65-14-94, www.29.mchs.gov.ru, emercom@atknet.ru
23	Главное управление МЧС России по Ненецкому автономному округу	166000, Архангельская область, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Пырерка, дом 14, тел. (81853) 4-20-79, 4-99-99, факс (81853) 4-22-61, www.83.mchs.gov.ru, mchsnao@mail.ru
24	Главное управление МЧС России по Вологодской области	160009, г. Вологда, ул. Мальцева, дом 41, тел. (817-2) 72-06-84, 57-11-87, факс (817-2) 72-11-05, www.35.mchs.gov.ru, mchs35@mail.ru
25	Главное управление МЧС России по Калининградской области	236029, г. Калининград, ул. Озерная, дом 31, тел. (4012) 98-64-09, 52-91-01, факс (4012) 98-64-12, www.39.mchs.gov.ru, mchs39@mail.ru
26	Главное управление МЧС России по Ленинградской области	188662, Ленинградская область, Всеволожский р-н, пос. Мурино, ул. Оборонная, дом 51, тел./факс (812) 640-05-65, www.47.mchs.gov.ru
27	Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу	190000, г. Санкт-Петербург, наб. р. Мойки, дом 85, тел. (812) 718-25-05, факс (812) 571-53-34, www.78.mchs.gov.ru
28	Главное управление МЧС России по Мурманской области	183025, г. Мурманск, ул. капитана Буркова, дом 4, тел./факс (8152) 45-97-77, www.51.mchs.gov.ru
29	Главное управление МЧС России по Новгородской области	173020, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, дом 67, тел. (8162) 66-26-10, факс (8162) 66-28-11, www.53.mchs.gov.ru, gugo:_novobl@mail.natm.ru
30	Главное управление МЧС России по Псковской области	180019, г. Псков, ул. Инженерная, дом 92, тел. (8112) 79-44-14, 79-44-44, факс (8112) 79-44-09, www.60.mchs.gov.ru, emercom.pskov@mail.ru
31	Приволжский региональный центр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	603950, г. Нижний Новгород, Окский съезд, дом 6, тел. (831) 200-11-20, факс (831) 200-11-70, www.mchs.gov.ru/volga, prc@mchs.nnov.ru
32	Главное управление МЧС России по Республике Башкортостан	450005, г. Уфа, ул. 8 Марта, дом 12/1, тел. (347) 253-30-00, 252-59-52, факс (347) 273-42-86, www.02.mchs.gov.ru, cancel@mchsrb.ru
33	Главное управление МЧС России по Республике Марий Эл	424006, г. Йошкар-Ола, пр. Гагарина, дом 16а, тел. (362) 69-02-21, 69-02-72, факс (362) 69-02-30, www.12.mchs.gov.ru, gu_gochs@mari-el.ru

34	Главное управление МЧС России по Республике Мордовия	430027, г. Саранск, ул. М. Расковой, дом 2, тел. (8342) 35-26-53, факс (8342) 32-57-21, www.13.mchs.gov.ru, mchs-rm@moris.ru
35	Главное управление МЧС России по Республике Татарстан	420088, г. Казань, ул. Ак. Губкина, дом 50, тел. (843) 221-61-52, 221-61-53, факс (843) 221-61-54, www.16.mchs.gov.ru, mchs@kabmin.tatarstan.ru
36	Главное управление МЧС России по Удмуртской Республике	426008, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Коммунаров, дом 325, тел. (3412) 60-66-03, факс (3412) 72-72-08, www.18.mchs.gov.ru, udmgo@udmnet.ru
37	Главное управление МЧС России по Республике Чувашия	428000, г. Чебоксары, пер. Огнеборцев, дом 4, тел. (8352) 62-22-51, 62-01-01, 62-02-62, факс (8352) 62-22-51, www.21.mchs.gov.ru, disaster@cap.ru
38	Главное управление МЧС России по Кировской области	610035, г. Киров, ул. Маклина, дом 65, тел. (8332) 54-68-33, факс (8332) 54-69-62, www.43.mchs.gov.ru, firekir@kirpoj.kirov.ru
39	Главное управление МЧС России по Пермскому краю	614990, г. Пермь, ул. Екатерининская, дом 53а, тел. (342) 210-43-16, 210-44-23, факс (342) 212-42-52, www.59.mchs.gov.ru, gu@ugps.perm.ru
40	Главное управление МЧС России по Нижегородской области	603950, г. Нижний Новгород, ул. Фруктовая, дом 6, тел. (831) 432-03-70, 277-93-12, 277-93-24, факс (831) 438-09-90, www.52.mchs.gov.ru, info@mchs.nnov.ru
41	Главное управление МЧС России по Оренбургской области	460000 г. Оренбург, ул. Гая, дом 21, тел. (3532) 77-62-35, факс (3532) 78-11-88, www.56.mchs.gov.ru, oren_@mchs.mail.ru, mchsoren@gmail.com
42	Главное управление МЧС России по Пензенской области	440044, г. Пенза, ул. Дзержинского, дом 5, тел. (8412) 94-40-09, 68-13-45, факс (8412) 49-04-14, www.58.mchs.gov.ru, penzago@pnz.ru
43	Главное управление МЧС России по Самарской области	443100, г. Самара, ул. Галактионовская, дом 193, тел.(846) 338-96-06, 338-96-19, факс (846) 337-81-84, www.63.mchs.gov.ru, gu_mchs@global63.ru
44	Главное управление МЧС России по Саратовской области	410028, г. Саратов, пл. Соборная, дом 7, тел. (845) 43-75-01, 43-75-34, факс (845) 28-54-86, www.64.mchs.gov.ru, mchs@gumchs.saratov.ru
45	Главное управление МЧС России по Ульяновской области	432071, г. Ульяновск, ул. Карла Маркса, дом 121, тел. (8422) 42-64-01, 42-99-01, факс (8422) 42-64-27, www.73.mchs.gov.ru, gu_uln@mail.ru
46	Уральский региональный центр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	620100, г. Екатеринбург, ул. Белинского, дом 71а, тел. (343) 261-99-99, факс (343) 262-74-96, www.mchs.gov.ru, uralmchs@mail.ru

47	Главное управление МЧС России по Челябинской области	454091, г. Челябинск, ул. Пушкина, дом 68, тел. (351) 239-72-04, 263-41-41, факс (351) 265-87-81, www.74.mchs.gov.ru, chel-mchs@blaze.uu.ru
48	Главное управление МЧС России по Курганской области	640006, г. Курган, ул. Куйбышева, дом 191, тел. (3522) 47-63-05, факс (3522) 23-16-23, www.45.mchs.gov.ru, emer@kgn.ru
49	Главное управление МЧС России по Свердловской области	620219, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, дом 8а, тел. (343) 262-99-99, 217-44-09, факс (343) 371-65-53, 217-44-08, www.66.mchs.gov.ru, gu-mchs@mail.ru
50	Главное управление МЧС России по Тюменской области	625048, г. Тюмень, ул. М. Горького, дом 72, тел. (3452) 59-05-64, 59-05-71, факс (3452) 59-05-10, www.72.mchs.gov.ru, mchs-tumen@mail.ru
51	Главное управление МЧС России по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре	626002, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Посадская, дом 17, тел. (3467) 39-77-40, 35-18-02, факс (3467) 35-18-40, www.86.mchs.gov.ru, gochshm@urgamail.ru
52	Главное управление МЧС России по Ямало-Ненецкому автономному округу	629003, г. Салехард, ул. Республики, дом 28, тел. (34922) 322-99, 318-17, факс (34922) 322-33, 318-16, www.89.mchs.gov.ru, cod-yanao@mail.ru
53	Южный региональный центр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	344010, г. Ростов-на-Дону, ул. им. Греческого города Волос, дом 11, тел. (863) 249-04-54, факс (863) 267-83-55, www.mchs.gov.ru/southern, urcpress@yandex.ru
54	Главное управление МЧС России по Республике Адыгея	385009, г. Майкоп, ул. Хакурате, дом 642, тел. (8772) 56-99-92, факс (8772) 56-91-79, www.01.mchs.gov.ru, komitet@rambler.ru
55	Главное управление МЧС России по Республике Калмыкия	358003, г. Элиста, ул. Ленина, дом 349, тел. (84722) 3-37-24, 2-38-73, 6-24-43, факс (84722) 6-24-37, www.08.mchs.gov.ru, GU.mchs@mail.ru
56	Главное управление МЧС России по Краснодарскому краю	350063, г. Краснодар, ул. Мира, дом 56, тел. (861) 262-20-09, факс (861) 262-20-09, 267-19-23, www.23.mchs.gov.ru, cuks23oper@mail.ru
57	Главное управление МЧС России по Астраханской области	414045, г. Астрахань, ул. Волжская, дом 11, тел. (9512) 44-02-95, 44-05-80, факс (9512) 52-48-55, www.30.mchs.gov.ru, mchs@astranet.ru
58	Главное управление МЧС России по Волгоградской области	400131, г. Волгоград, ул. 13-я Гвардейская, дом 15а, тел. (8442) 96-70-82, факс (8442) 96-70-72, www.34.mchs.gov.ru, mchs@volganet.ru
59	Главное управление МЧС России по Ростовской области	344018, г. Ростов-на-Дону, пер. Доломановский, дом 132, тел. (863) 240-63-08, факс (863) 244-27-85, www.61.mchs.gov.ru, gumchsro@donpac.ru

60	Северо-Кавказский региональный центр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	357433, Ставропольский край, г. Железноводск, п. Иноземцево, ул. Промышленная, дом 7, тел. (8793) 40-53-32, факс (8793) 40-53-67, <a href="http://www.mchs.gov.ru/nothkav">www.mchs.gov.ru/nothkav</a>
61	Главное управление МЧС России по Кабардино-Балкарской Республике	360017, г. Нальчик, ул. Чернышевского, дом 19, тел. (8662) 47-56-09, факс (8662) 47-56-50, <a href="http://www.07.mchs.gov.ru">www.07.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:korsit@skrc.mchs.ru">korsit@skrc.mchs.ru</a>
62	Главное управление МЧС России по Республике Северная Осетия - Алания	362040, г. Владикавказ, ул. Горького, дом 26, тел. (8672) 53-27-89, 53-04-62, 75-76-17, факс (8672) 74-99-84, <a href="http://www.15.mchs.gov.ru">www.15.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:chashoba@skrc.mchs.ru">chashoba@skrc.mchs.ru</a>
63	Главное управление МЧС России по Республике Дагестан	367015, г. Махачкала, ул. Ярагского, дом 124а, тел. (8722) 67-32-43, 63-35-58, факс (8722) 67-32-43 <a href="http://www.05.mchs.gov.ru">www.05.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:treskuchi@skrc.mchs.ru">treskuchi@skrc.mchs.ru</a>
64	Главное управление МЧС России по Чеченской Республике	364051, г. Грозный, ул. Тухачевская, дом 7, тел. (8712) 33-22-85, факс (8712) 33-22-85, <a href="http://www.95.mchs.gov.ru">www.95.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:arika@skrc.mchs.ru">arika@skrc.mchs.ru</a>
65	Главное управление МЧС России по Республике Ингушетия	386203, ст. Орджоникидзевская, ул. Ленина, дом 40, тел. (8734) 72-12-62, факс (8734) 55-19-71, <a href="http://www.06.mchs.gov.ru">www.06.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:diona@skrc.mchs.ru">diona@skrc.mchs.ru</a>
66	Главное управление МЧС России по Карачаево-Черкесской Республике	369000, г. Черкесск, ул. Кавказская, дом 33, тел. (8782) 26-49-89, 26-53-20, факс (8782) 26-53-20, <a href="http://www.09.mchs.gov.ru">www.09.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:rafinoza@skrc.mchs.ru">rafinoza@skrc.mchs.ru</a>
67	Главное управление МЧС России по Ставропольскому краю	35500, г. Ставрополь, ул. 8 Марта, дом 164а, тел. (8652) 24-52-26, 24-56-51, факс (8652) 32-43-21, <a href="http://www.26.mchs.gov.ru">www.26.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:geptin@skrc.mchs.ru">geptin@skrc.mchs.ru</a>
68	Сибирский региональный центр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	660074, г. Красноярск, ул. Ленинградская, дом 42, тел. (391) 266-12-68, факс (391) 266-12-56, <a href="http://www.mchs.gov.ru/siberian">www.mchs.gov.ru/siberian</a> , <a href="mailto:fluxia@yandex.ru">fluxia@yandex.ru</a>
69	Главное управление МЧС России по Республике Бурятия	670000, г. Улан-Удэ, ул. Кирова, дом 37, тел. (3012) 21-26-80, факс (3012) 21-53-69, <a href="http://www.03.mchs.gov.ru">www.03.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:emeo3709@byrnet.ru">emeo3709@byrnet.ru</a>
70	Главное управление МЧС России по Республике Алтай	649000, г. Горно-Алтайск, проспект Коммунистический, дом 115/1, тел. (388-22) 2-37-58, 2-37-64, факс (388-22) 2-76-05, <a href="http://www.04.mchs.gov.ru">www.04.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:mchs_ra@mail.ru">mchs_ra@mail.ru</a>
71	Главное управление МЧС России по Республике Тыва	667000, г. Кызыл, ул. Складская, дом 1б, тел. (394-22) 2-39-68, факс (394-22) 2-10-79, <a href="http://www.17.mchs.gov.ru">www.17.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:gu_mchs_rt@mail.ru">gu_mchs_rt@mail.ru</a>

72	Главное управление МЧС России по Республике Хакасия	655017, г. Абакан, ул. Ленина, дом 67, а/я 704, тел. (3902) 29-91-23, 22-67-99, факс (3902) 29-92-24, www.19.mchs.gov.ru, mchs19@mail.ru
73	Главное управление МЧС России по Алтайскому краю	656056, г. Барнаул, ул. Ползунова, дом 25, тел. (3852) 63-93-51, факс (3852) 35-46-87, www.22.mchs.gov.ru, mchs@ab.ru
74	Главное управление МЧС России по Красноярскому краю	660049, г. Красноярск, проспект Мира, дом 68, тел. (391) 211-47-83, факс (391) 211-46-91, www.24.mchs.gov.ru, sekretar@mchskrsk.ru
75	Главное управление МЧС России по Иркутской области	664003, г. Иркутск, ул. Красноармейская, дом 15, тел. (3952) 25-79-48, 26-52-46, 25-79-49, факс (3952) 20-37-51, www.38.mchs.gov.ru, mailbox@emercom.irtel.ru
76	Главное управление МЧС России по Кемеровской области	650000, г. Кемерово, ул. Красная, дом 11, тел./факс (3842) 77-12-38, www.42.mchs.gov.ru, kansmchs42@mail.ru
77	Главное управление МЧС России по Новосибирской области	630099, г. Новосибирск, ул. Советская, дом 4а, тел. (383) 223-47-14, 222-60-41, факс (3683) 223-63-10, www.54.mchs.gov.ru, mchs@obladm.nso.ru
78	Главное управление МЧС России по Омской области	644043, г. Омск, ул. Интернациональная, дом 41, тел./факс (3812) 25-65-16, www.55.mchs.gov.ru, kia@ugps.omsk.ru
79	Главное управление МЧС России по Томской области	634034, г. Томск, ул. Вершинина, дом 48/1, тел. (3822) 41-70-61, факс (3822) 55-61-49, www.70.mchs.gov.ru, kchs@kchs.tomsk.gov..ru
80	Главное управление МЧС России по Забайкальскому краю	672090, г. Чита, ул. Костюшко-Григоровича, дом 37, тел. (3022) 26-63-47, факс (3022) 32-30-68, www.75.mchs.gov.ru, centr@megalink.ru
81	Дальневосточный региональный центр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	680003, г. Хабаровск, ул. Союзная, дом 3а, тел. (4212) 59-93-20, факс (4212) 59-93-39, www.mchs.gov.ru/foreast, uzeldvrc@mail.ru
82	Главное управление МЧС России по Республике Саха (Якутия)	677009, г. Якутск, ул. Кальвица, дом 16/2, тел. (4112) 42-43-80, факс (4112) 22-32-35, www.14.mchs.gov.ru, operman.mchs.ykt@mail.ru
83	Главное управление МЧС России по Приморскому краю	690091, г. Владивосток, ул. Суханова, дом 3, тел. (4232) 43-25-49, 43-28-27, факс (4232) 43-28-27, www.25.mchs.gov.ru, gupkgochs@yandex.ru
84	Главное управление МЧС России по Хабаровскому краю	680038, г. Хабаровск, ул. Серышева, дом 60, тел. (4212) 41-29-40, 41-62-00, факс (4212) 41-29-41, www.27.mchs.gov.ru, guhab@sovintel.ru

85	Главное управление МЧС России по Амурской области	675000, г. Благовещенск, ул. Пионерская, дом 47, тел. (4162) 53-67-02, 52-22-11, факс (4162) 53-27-40, <a href="http://www.28.mchs.gov.ru">www.28.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:fire.1110@amurtelekom.ru">fire.1110@amurtelekom.ru</a>
86	Главное управление МЧС России по Камчатскому краю	683003, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ленинградская, дом 25, тел. (4152) 42-49-58, 42-39-04, факс (4152) 42-10-84, <a href="http://www.41.mchs.gov.ru">www.41.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:emercom@kamfire.iks.ru">emercom@kamfire.iks.ru</a>
87	Главное управление МЧС России по Магаданской области	685000, г. Магадан, ул. Советская, дом 9, тел. (4132) 60-59-26, 62-97-70, факс (4132) 60-75-69, <a href="http://www.49.mchs.gov.ru">www.49.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:emercom.magadan@mail.ru">emercom.magadan@mail.ru</a>
88	Главное управление МЧС России по Сахалинской области	693000, г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, дом 129, тел. (4242) 72-26-02, факс (4242) 72-63-85, <a href="http://www.65.mchs.gov.ru">www.65.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:mchs@emercom.dsc.ru">mchs@emercom.dsc.ru</a>
89	Главное управление МЧС России по Еврейской автономной области	679016, г. Биробиджан, ул. Ленина, дом 34а, тел. (42622) 2-60-29, 4-12-00, факс (42622) 4-12-00, <a href="http://www.79.mchs.gov.ru">www.79.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:mchs.eao@online.jar.ru">mchs.eao@online.jar.ru</a>
90	Главное управление МЧС России по Чукотскому автономному округу	689000, г. Анадырь, ул. Рультытегина, дом 15, тел. (42722) 2-24-51, 2-21-91, факс (42722) 2-43-74, <a href="http://www.87.mchs.gov.ru">www.87.mchs.gov.ru</a> , <a href="mailto:extra@anadyr.ru">extra@anadyr.ru</a>
91	Главное управление МЧС России по г. Москве	101999, г. Москва, ул. Тверская, дом 8, корп. 2, тел. (495) 622-93-24, 622-91-66, факс (495) 622-93-24, <a href="http://www.mchs.gov.ru/moscow">www.mchs.gov.ru/moscow</a>

## БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Гражданин направляет обращение  
в МЧС России или его территориальный орган



Должностное лицо структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, ответственного за организацию работы с обращениями граждан в МЧС России:

- регистрирует обращение гражданина;
- подготавливает проект поручения Министра (заместителя Министра) либо руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, ответственного за организацию работы с обращениями граждан;
- направляет обращение гражданина на рассмотрение в структурные подразделения центрального аппарата МЧС России или его территориальные органы в соответствии с поручением Министра (заместителя Министра) либо руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, ответственного за организацию работы с обращениями граждан;
- подготавливает и направляет гражданину уведомление о направлении обращения в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- осуществляет отправку ответа на обращение гражданину.

Должностное лицо структурного подразделения территориального органа МЧС России, ответственного за документооборот:

- регистрирует обращение гражданина;
- подготавливает проект поручения руководителя (заместителя руководителя) территориального органа МЧС России;
- направляет обращение гражданина на рассмотрение в структурные подразделения в соответствии с поручениями руководителя (заместителя руководителя) территориального органа МЧС России;
- осуществляет отправку ответа на обращение гражданину.



Должностное лицо структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, ответственного за исполнение поручения:

- при необходимости подготавливает проект письма (запроса) в территориальные органы МЧС России;
- обеспечивает необходимое согласование и подписание запроса, его регистрацию и направление в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, для отправки;
- с учетом информации, полученной из территориальных органов МЧС России и структурного подразделения - соисполнителя поручения, подготавливает проект ответа гражданину;
- обеспечивает необходимое согласование, подписание и регистрацию ответа гражданину;
- направляет ответ в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, для отправки гражданину.

Должностное лицо структурного подразделения территориального органа МЧС России, ответственного за исполнение поручения:

- с учетом мнения структурного подразделения - соисполнителя поручения подготавливает проект ответа гражданину;
- обеспечивает необходимое согласование и регистрацию ответа гражданину;
- направляет ответ в структурное подразделение подразделения территориального органа МЧС России, ответственного за документооборот, для отправки гражданину.