

П О Р Я Д О К

рассмотрения письменных обращений граждан

Основанием для рассмотрения обращения является письменное обращение гражданина, направленное в Главное управление:

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

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращение может быть направлено в форме электронного документа.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно и основывается на принципах гласности и открытости.

График приема письменных обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Калужской области: понедельник-четверг – с 9.00 до 18.00; пятница, предпраздничные дни – с 9.00 до 17.00; перерыв – с 13.00 до 14.00.

Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в Главное управление МЧС России по Калужской области осуществляется по адресу: г. Калуга, ул. Кирова, дом 9а. С целью приема письменных обращений от граждан на 1 этаже установлен специальный ящик для приема обращений; выемка корреспонденции производится 2 раза в день.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Главного управления МЧС России по Калужской области: 248001, г. Калуга, ул. Кирова, дом 9а.

Обращения граждан в виде электронного документа (Интернет-обращения) направляются с использованием официального сайта Главного управления МЧС России по Калужской области: www.40.mchs.gov.ru.

Сроки рассмотрения обращения:

3 дня – срок регистрации письменных обращений с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями;

7 дней – срок переадресации письменных обращений по вопросам, не относящимся к компетенции Главного управления, в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

7 дней – срок направления обращения в соответствующие органы, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов;

7 дней – срок сообщения гражданину об отказе в рассмотрении обращения по причине невозможности прочтения текста письменного обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

7 дней – срок возвращения гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

30 дней – общий срок рассмотрения письменных обращений;

обращения граждан с информацией о возникших или возможных чрезвычайных ситуациях рассматриваются в срочном или оперативном порядке в зависимости от содержания поступившей информации;

в случае направления Главным управлением МЧС России по Калужской области (в установленном порядке) запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов 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.

Конечным результатом рассмотрения обращения является ответ по существу на поставленные в обращении вопросы 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 с изложением причин отказа, либо принятия решения о списании обращения «в дело» в случае прекращения переписки с гражданином.

Ответы на обращения граждан направляются по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ, уведомление о переадресации обращения, поступившего в форме электронного документа, направляются на адрес электронной почты, указанной в обращении.

При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступления дубликата до окончания рассмотрения основного обращения заявителю дается единый ответ.

Если дубликат поступил после окончания рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется отделом административной работы Главного управления МЧС России по Калужской области по адресу: г. Калуга, ул. Кирова, дом 9а, кабинет № 305, телефон (4842) 718-267, (4842) 718-210.