



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

П Р И К А З

09.04.2021

Москва

№ 453

**Об организации в системе МЧС России рассмотрения жалоб,
поступающих в федеральную государственную информационную систему,
обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования
решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении
государственных услуг**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлений Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1¹ статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» и от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Порядок рассмотрения в системе МЧС России жалоб, поступающих в федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг, согласно приложению.

146742

2. Административному департаменту:

а) обеспечить мониторинг жалоб, поступающих в ФГИС ДО, их регистрацию в информационной системе «Система электронного документооборота МЧС России» и распределение по структурным подразделениям центрального аппарата МЧС России и территориальным органам, к компетенции которых относится предоставление соответствующих государственных услуг;

б) осуществлять контроль за своевременным рассмотрением в МЧС России жалоб, поступающих в ФГИС ДО (далее – досудебные жалобы);

в) обеспечить размещение ответов заявителям посредством ФГИС ДО;

г) осуществлять ежеквартальный анализ досудебных жалоб поступающих посредством ФГИС ДО.

3. Руководителям территориальных органов МЧС России:

а) установить контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации в вопросах предоставления государственных услуг и работы с обращениями граждан;

б) организовать работу отделений (групп) по работе с обращениями граждан по осуществлению регистрации досудебных жалоб, принятых по ним решений и ответов в СЭД, а также по мониторингу и контролю их исполнения;

в) обеспечить ответственных должностных лиц, осуществляющих работу в ФГИС ДО и рассмотрение досудебных жалоб, средствами квалифицированной электронной подписи, автоматизированными рабочими местами, подключенными к сети Интернет с установленным программным обеспечением для работы с электронной подписью.

Министр



Е.Н. Зиничев

УТВЕРЖДЕН
приказом МЧС России
от 09.04.2021 № 453

**Порядок
рассмотрения в системе МЧС России жалоб, поступающих в федеральную
государственную информационную систему, обеспечивающую процесс
досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия),
совершенных при предоставлении государственных услуг**

1. Общие положения

1. Настоящий порядок организации рассмотрения жалоб, поступающих в МЧС России из федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – Порядок), разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решения и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

2. Жалобы, поступающие из федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – ФГИС ДО), рассматриваются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

3. В случае если жалоба, поступившая из ФГИС ДО, подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», то заявитель уведомляется, о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и срок, установленные соответствующим законодательством Российской

Федерации.

4. Все поступившие досудебные жалобы из ФГИС ДО регистрируются в информационной системе «Система электронного документооборота МЧС России» (далее – СЭД) в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в центральном аппарате МЧС России, утвержденной приказом МЧС России от 21 мая 2021 г. № 340, Инструкции по делопроизводству в территориальных органах МЧС России, учреждениях и организациях, находящихся в ведении МЧС России, утвержденной приказом МЧС России от 14 мая 2021 г. № 315 (далее – Инструкции).

5. Ответственность за полное и всестороннее рассмотрение вопросов, поставленных в обращениях, поступивших из ФГИС ДО, с соблюдением контрольных сроков исполнения несет структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, осуществляющее предоставление государственных услуг, или главное управление МЧС России по субъекту Российской Федерации (далее – подразделение МЧС России), в которое непосредственно поступила жалоба из ФГИС ДО.

6. В центральном аппарате МЧС России координация работы по рассмотрению жалоб, поступивших из ФГИС ДО, их регистрация, направление на рассмотрение в СЭД в соответствии с настоящим Порядком осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и обеспечения деятельности общественной приемной Административного департамента, в главных управлениях МЧС России по субъектам Российской Федерации – группами по работе с обращениями граждан, или должностными лицами, на которых возложено обеспечение работы с обращениями граждан.

7. Подразделения МЧС России, в чью компетенцию входит организация предоставления соответствующих государственных услуг осуществляют рассмотрение жалоб, подготовку по ним решений и направление ответов заявителям не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме, и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8. В главных управлениях МЧС России по субъектам Российской Федерации (далее – ГУ МЧС России) назначаются должностные лица, уполномоченные на обработку жалоб в ФГИС ДО (не менее двух человек из числа работников группы по работе с обращениями граждан, при этом допускается назначать из отделов административной работы) (далее – сотрудники), должностные лица, уполномоченные на организацию взаимодействия ГУ МЧС России с ФГИС ДО (не более двух человек, из числа сотрудников отделений связи), должностные лица, уполномоченные на рассмотрение и подготовку ответов по жалобам, в чью компетенцию входит организация предоставления государственных услуг МЧС России.

2. Подключение ГУ МЧС России к ФГИС ДО

9. Доступ к ФГИС ДО предоставляется с использованием Единой системы

идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

10. Работа сотрудников МЧС России в ФГИС ДО осуществляется в Личном кабинете по адресу в сети Интернет <http://do.gosuslugi.ru>.

11. Для обеспечения доступа ГУ МЧС России к ФГИС ДО необходимо обеспечить регистрацию ГУ МЧС России в ЕСИА в соответствии с положениями Регламента взаимодействия Участников информационного взаимодействия с Оператором единой системы идентификации и аутентификации и Оператором инфраструктуры электронного правительства при организации информационно-технологического взаимодействия информационных систем с использованием ЕСИА.

12. Для предоставления доступа сотрудникам, ответственным за обработку жалоб в ФГИС ДО, должностному лицу, уполномоченному на организацию взаимодействия ГУ МЧС России с ФГИС ДО, который является администратором профиля ГУ МЧС России в ЕСИА, необходимо обеспечить регистрацию сотрудников в ЕСИА в качестве физических лиц в соответствии с Руководством пользователя ЕСИА.

3. Прием и обработка жалоб в ФГИС ДО

13. Обработка жалоб в ФГИС ДО производится сотрудником в соответствии с Инструкцией делопроизводителя органа исполнительной власти.

14. Жалобы, поступающие в адрес МЧС России, рассмотрение которых не относится к компетенции структурных подразделений центрального аппарата, направляются посредством ФГИС ДО на регистрацию и дальнейшее рассмотрение в ГУ МЧС России, которые оказывали данную услугу, в течение одного рабочего дня.

15. Жалобы поступают в виде файлов печатной формы в формате PDF. Жалобы могут быть дополнены заявителем файлами приложений в различных форматах, предусмотренных ФГИС ДО.

16. Если рассмотрение поступившей жалобы относится к компетенции МЧС России, то она принимается к рассмотрению и подлежит регистрации в СЭД не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

17. Если рассмотрение поступившей жалобы относится к компетенции иного государственного органа (ведомства), то ее обработка осуществляется в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

18. Чтобы принять жалобу для рассмотрения в подразделение МЧС России, необходимо выполнить следующие действия:

- 1) открыть список жалоб;
- 2) открыть карточку жалобы в статусе «Ожидает обработки»;
- 3) проверить и при необходимости скорректировать значение поля «Причина обращения» согласно содержанию жалобы.

19. Если жалоба подана на отказ в исправлении допущенных ошибок или опечаток - регламентное время для ответа на жалобу имеет минимальное значение – 5 рабочих дней;

20. Регламентное время на рассмотрение жалоб составляет – 15 рабочих дней.

21. Жалоба рассматривается в соответствии с настоящим Порядком, если указана причина:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

8) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или

муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

22. При поступлении жалобы в ФГИС ДО сотрудник обязан:

1) принять жалобу в обработку. На экране откроется форма «Изменение статуса», в которой необходимо заполнить предложенные поля. После сохранения заполненной формы жалоба перейдет в статус «В обработке»;

2) сохранить файл печатной формы жалобы на магнитный носитель (flash-накопитель). Файлы приложений (при наличии) также извлекаются на магнитный носитель. Если приложение состоит из нескольких файлов, каждый файл сохраняется отдельно. Также допускается распечатать жалобу.

23. Для регистрации жалобы, в СЭД создается регистрационная карточка (РК) обращения, в которой заполняются все необходимые поля, размещаются с магнитного носителя файлы печатной формы жалобы и приложений (при их наличии). Если жалоба на бумажном носителе, тогда осуществляется ее оцифровка (сканирование):

1) в СЭД создается «Обращение гражданина», вид документа – «ДО досудебные жалобы», номер жалобы и дата вводятся в ручном режиме. Номер жалобы в СЭД содержит: «ДО-123-54321», где «ДО» – определение вида документа, «123» - индекс ГУ МЧС России, «54321» - номер жалобы. Номер жалобы соответствует номеру жалобы в ФГИС ДО;

2) при регистрации жалобы в центральном аппарате индекс в номере не ставится;

3) дата жалобы в СЭД присваивается в ручном режиме и соответствует дате регистрации жалобы в ФГИС ДО;

4) срок рассмотрения жалобы в СЭД ставится аналогичный сроку в ФГИС ДО, где расчетное время не должно превышать регламентного времени в ФГИС ДО, до которого необходимо разместить решение по жалобе и подписать его квалифицированной электронной подписью в ФГИС ДО;

5) проект резолюции в центральном аппарате МЧС России подготавливается за подписью заместителя Министра или руководства Административного департамента, в ГУ МЧС России за подписью начальника ГУ МЧС России. В проекте резолюции даются поручения должностным лицам в чью компетенцию входит государственная услуга, по которой направлена жалоба.

24. В МЧС России осуществляют регистрацию, рассмотрение, контроль исполнения жалоб в СЭД в соответствии с Инструкциями в сроки от 5 до 15 рабочих дней со дня их поступления в ФГИС ДО.

25. Продление срока рассмотрения жалоб, поступивших из ФГИС ДО, не допускается.

26. Ответственность за своевременное рассмотрение жалоб и нарушение регламентных сроков возлагается на руководителей подразделений МЧС России.

27. При поступлении в МЧС России досудебной жалобы на бумажном носителе сотрудниками осуществляется ее регистрация в СЭД и ФГИС ДО. Дальнейшая работа с жалобой осуществляется в соответствии с настоящим

Порядком.

28. При поступлении досудебной жалобы на государственную услугу, оказание которой осуществлялось другим ГУ МЧС России, жалоба направляется по СЭД в Административный департамент в течение 1 дня со дня ее регистрации в ФГИС ДО для последующего направления посредством ФГИС ДО в соответствующее ГУ МЧС России, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется с момента поступления жалобы в ФГИС ДО.

4. Перенаправление жалобы в ФГИС ДО на рассмотрение в другой государственный орган (ведомство)

29. В случае, если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию МЧС России, то в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации в ФГИС ДО, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение государственный орган (ведомство), при этом жалоба также регистрируется в СЭД с указанием соответствующего комментария. Резолюция при этом не создается.

30. Перенаправление жалобы осуществляется сотрудником подразделения МЧС России.

31. Для перенаправления жалобы на рассмотрение в другой государственный орган (ведомство) необходимо выполнить в ФГИС ДО следующие действия:

- 1) открыть список жалоб;
- 2) открыть карточку жалобы в статусе «Ожидает обработки»;
- 3) открыть форму «Изменение статуса» и заполнить необходимые поля;
- 4) выбрать орган государственной власти (ведомство) в зависимости от типа ведомства, в которое должна быть перенаправлена жалоба;
- 5) выбрать местоположение государственного органа (ведомства) или его территориального органа, в которое перенаправляется жалоба. По возможности следует выбирать наиболее точное местоположение государственного органа (ведомства);
- 6) если жалоба перенаправляется в государственный орган (ведомство), не имеющий территориальных органов, местоположение не указывается;
- 7) выбрать название государственного органа (ведомства), в которое необходимо перенаправить жалобу. В списке отображаются только те государственные органы (ведомства) и их территориальные органы, которые удовлетворяют значениям вышеуказанных полей;
- 8) в поле «Жизненная ситуация» необходимо выбрать из предложенного списка наименование услуги государственного органа (ведомства), в которое перенаправляется жалоба;
- 9) при обосновании перенаправления жалобы указывается стандартная фраза «Обращение перенаправляется по компетенции вопроса в соответствии с пунктом 9 постановления Правительства РФ от 16.08.2012 № 840»;
- 10) после сохранения, карточка жалобы обновит статус «Ожидает перенаправления»;

11) жалоба будет перенаправлена после подписания квалифицированной электронной подписью. После подписания жалобы внести изменения в карточку технически невозможно.

32. После выполнения всех необходимых действий в списке поступивших жалоб в ФГИС ДО данная жалоба не отображается.

33. В СЭД делаются соответствующие отметки и жалоба закрывается.

5. Порядок размещения решений по жалобе в ФГИС ДО

34. Для корректного завершения рассмотрения жалобы в ФГИС ДО решение о ее рассмотрении должно быть размещено в ФГИС ДО строго до установленного расчетного времени.

35. Размещение решений по жалобе в ФГИС ДО производится сотрудником отдела по работе с обращениями граждан и обеспечения деятельности общественной приемной Административного департамента или сотрудником группы по работе с обращениями граждан в соответствии с Инструкцией, размещенной в ФГИС ДО.

36. Для размещения решения по жалобе в ФГИС ДО необходимо выполнить следующие действия:

1) подготовить скан-файл с решением по жалобе в формате «PDF», содержащий регистрационный номер, дату ответа и подпись должностного лица (решение по жалобам в центральном аппарате МЧС России подписывает руководитель или его заместитель в ГУ МЧС России начальник ГУ МЧС России, или заместитель начальника ГУ МЧС России), и присвоить ему регистрационный номер в СЭД;

2) открыть карточку жалобы в статусе «В обработке»;

3) разместить в ФГИС ДО подписанное и зарегистрированное в СЭД решение по жалобе, при необходимости разместить дополнительные файлы.

4) в полях «Исходящее письмо (дата)» и «Исходящее письмо (номер)» указываются реквизиты документа в СЭД;

5) результат обработки жалобы может быть: «Отказ», «Не соответствует ФЗ-210» (при этом, заявителю направляется уведомление в соответствии с настоящим Порядком), «Удовлетворена» (в случае, если прикреплен ответ), необоснованный отказ в рассмотрении жалобы не допускается;

6) заполнить данные о том, кем обработан документ;

7) в поле «Текст решения по жалобе» ввести стандартную фразу, например: «Решение по Вашей жалобе размещено в прикрепленном файле». В карточке жалобы в поле «Информация о решении» должна отобразиться внесенная информация о решении по жалобе и о прикрепленном файле. В случае выявления ошибки при заполнении формы, допускается внесение необходимых изменений;

8) после сохранения карточки, статус жалобы перейдет в статус «Ожидает подтверждения» и перейдет на подпись;

9) после подписания жалобы в ФГИС ДО квалифицированной электронной

подписью дальнейшие внесения изменений технически невозможны.

37. После размещения решения по жалобе в ФГИС ДО, ответ заявителю направляется по адресу, указанному в жалобе.

38. Принятое решение (ответ) размещается в ФГИС ДО не позднее дня, следующего за днем регистрации в СЭД.

6. Порядок организации контроля за ходом исполнения жалоб, поступивших из ФГИС ДО

39. Организация контроля рассмотрения жалоб, поступивших из ФГИС ДО, включает в себя: постановку на контроль в СЭД, мониторинг информации о ходе исполнения, размещение решения по жалобе в ФГИС ДО, снятие с контроля, учет, обобщение, анализ прохождения и результатов исполнения жалоб, информирование руководства в целях своевременного и отвечающего установленным требованиям рассмотрения жалоб.

40. Жалобы, поступившие в подразделение МЧС России из ФГИС ДО, рассматриваются в сроки от 5 до 15 рабочих дней со дня их регистрации в ФГИС ДО.

41. Ответственность за всестороннее рассмотрение вопросов, содержащихся в жалобе, и соблюдение сроков рассмотрения жалобы несут подразделения МЧС России – ответственные исполнители, осуществляющие подготовку решения по жалобе.

42. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения жалоб, поступивших из ФГИС ДО, осуществляется:

1) в центральном аппарате МЧС России:

Административным департаментом;

структурными подразделениями, к компетенции которых относится организация предоставления государственных услуг МЧС России.

2) в ГУ МЧС России:

сотрудниками отделений (групп) по работе с обращениями граждан или отделов административной работы;

ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

43. В случае поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ранее направленной жалобы решение о прекращении рассмотрения жалобы принимается должностным лицом ГУ МЧС России, давшим поручение о рассмотрении данной жалобы ответственному исполнителю. Обращение заявителя о прекращении рассмотрения жалобы приобщается к ранее поступившей жалобе, а заявитель уведомляется о принятом решении, о прекращении рассмотрения ранее направленной жалобы.

44. В случае если до окончания срока рассмотрения жалобы поступили новые жалобы от одного и того же заявителя по аналогичному вопросу либо обращению, содержащие дополнительную информацию (приложения, дополнения по тексту и т.п.) к ранее направленной жалобе, все поступившие из ФГИС ДО жалобы также подлежат постановке на контроль, своевременному

рассмотрению и направлению ответа заявителю.

45. Если повторная жалоба является идентичной основной жалобе и поступила после рассмотрения основной жалобы, заявителю направляется ответ, содержащий дату и исходящий номер ранее отправленного решения на основную жалобу.

46. В целях корректного отображения информации в РК вышеуказанных жалоб в кратком содержании и при формировании резолюций указывается текст «К имеющемуся поручению от ___ № ___».

47. При подготовке решения по группе жалоб от одного заявителя дается единый ответ, при этом в тексте решения обязательно указываются все жалобы, на которые подготовлен ответ (ссылка на даты и регистрационные номера в ФГИС ДО поступивших жалоб).

48. В РК ответа заявителю обязательно связывается со всеми имеющимися РК жалобами, на которые дается ответ. Исходящий документ регистрируется, в РК вкладывается скан-образ и ответ направляется заявителю по адресу, указанному в жалобе.

49. Снятие жалобы с контроля в СЭД осуществляется после размещения решения по жалобе в ФГИС ДО и оформляется путем занесения в РК поручения о рассмотрении жалобы и направлением РК в соответствующее дело. Если ответ подписан собственноручно и направлен заявителю в электронном виде, оригинал ответа подшивается в соответствующее номенклатурное дело.

50. Анализ состояния работы с жалобами в ГУ МЧС России осуществляется ежеквартально путем предоставления в Административный департамент, информации о количестве и характере рассмотренных жалоб.