

Приложение  
к приказу

от 13.03. 2026г. № 78

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в федеральном автономном учреждении дополнительного**  
**профессионального образования «Учебный центр федеральной**  
**противопожарной службы по Республике Татарстан»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном автономном учреждении дополнительного профессионального образования «Учебный центр федеральной противопожарной службы по Республике Татарстан» (далее-Учебный центр) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок учёта, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Учебном центре.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направляя индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в учебный центр и его должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Работа с письменными и устными обращениями граждан, а также с обращениями граждан на сайт Учебного центра должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ**

2.1. В письменном обращении гражданин обязан указать:  
- наименование организации или ФИО, должность должностного лица, которому адресовано обращение;

- ФИО (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать ФИО гражданина (при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в электронной форме) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

### **3. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Гражданин направляет обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2. Все поступившие обращения, включая полученные в ходе личного приёма, подлежат обязательной регистрации в день поступления в журнале регистрации обращений.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Гражданин уведомляется о переадресации обращения.

### **4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью руководителя организации или по его письменному поручению — других должностных лиц.

4.2. По каждому обращению не позднее чем в трёхдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные учреждения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нём, не относятся к ведению организации;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

4.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

## **5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ**

5.1. Срок рассмотрения обращения — 30 дней с даты регистрации, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлён руководителем организации, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока.

## **6. ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ**

6.1. Ответ на обращение подписывает руководитель организации или уполномоченное лицо.

6.2. Ответ на обращение, поступившее в электронной форме, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на письменное обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.3. В ответе должно быть изложено исчерпывающее решение по всем поставленным в обращении вопросам. Сокращение слов не допускается, за исключением принятых сокращений.

## **7. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН**

7.1. График и порядок личного приёма граждан устанавливаются руководителем организации. Информация о месте, днях и часах приёма доводится до сведения граждан через информационные стенды или другие каналы.

7.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ.

## **8. КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

8.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений осуществляет ответственное лицо, на которое возложено ведение делопроизводства.

8.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента издания приказа.

9.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом начальника Учебного центра.



**МЧС РОССИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ФЕДЕРАЛЬНОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ**  
**НО РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН»**

**ПРИКАЗ**

13.03.2016

Казань

№ 78

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения  
обращений граждан**

На основании статьи 28 и части 4 статьи 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом МЧС России от 28.03.2016 № 149 "Об утверждении Уставов федеральных автономных учреждений дополнительного профессионального образования, находящихся в ведении МЧС России", а также с целью организации работы с обращениями граждан в федеральном автономном учреждении дополнительного профессионального образования «Учебный центр федеральной противопожарной службы по Республике Татарстан» (далее-Учебный центр), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Учебном центре (Приложение).
2. Обязать работников Учебного центра руководствоваться требованиями Положения при работе с обращениями.
3. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на Тагирову Л.Х., зав.отделением дистанционного обучения.
4. Разместить текст Положения на официальном сайте Учебного центра в течение 10 рабочих дней со дня издания приказа.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Учебного центра

А.Д. Садыкова