



МИНИСТЕРСТВО
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МЧС ДНР)

П Р И К А З

27.05.2019

Донецк

№ 167

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан
в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
Донецкой Народной Республики в новой редакции**

На основании Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» (с изменениями, внесенными Законом Донецкой Народной Республики от 31.08.2018 № 245-ІНС), в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Донецкой Народной Республики, а также в его территориальных органах и подразделениях
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Донецкой Народной Республики в новой редакции (прилагается).

2. Признать утратившим силу Инструкцию по работе с обращениями граждан в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Донецкой Народной Республики, утвержденную приказом МЧС ДНР от 02 августа 2016 года № 725.

Министр

А.А. Кострубицкий

000796

УТВЕРЖДЕНА

Приказом МЧС ДНР
от 27.05.2019 № 167

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями граждан в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Донецкой Народной Республики

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Донецкой Народной Республики (далее – Инструкция) разработана для упорядочения работы с письменными и устными обращениями граждан Донецкой Народной Республики, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Донецкой Народной Республики, а также организации приема граждан в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Донецкой Народной Республики (далее – Министерство) и его подчиненных подразделениях, с целью соблюдения и защиты прав и свобод человека и гражданина.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики, Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» (с изменениями, внесенными Законом от 31.08.2018 № 245-ИНС), Положением о Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Донецкой Народной Республики, утвержденным Указом Главы Донецкой Народной Республики от 12.04.2019 № 98, и иными нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

1.3. Положения Инструкции распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения), поступившие в Министерство и его территориальные органы и подразделения.

1.4. Организация работы по приему, учету, регистрации обращений и передача их должностным лицам для рассмотрения в Министерстве (подчиненных подразделениях) осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями.

1.5. Должностные лица, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращениях, несут персональную ответственность за их своевременное, качественное и объективное разрешение.

Работа с обращениями в Министерстве (подчиненных подразделениях) основывается на принципах гласности и открытости.

1.6. Информация о фактическом адресе Министерства (подчиненных подразделений), справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается в местах, доступных для посетителей и на официальном сайте Министерства.

2. Регистрация и учет письменных обращений

2.1. Все поступившие в Министерство (подчиненные подразделения) обращения подлежат обязательной регистрации в день их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.2. Конверт, в котором поступило обращение, хранится вместе с ним и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.3. Регистрация обращений осуществляется отдельно от других документов и начинается ежегодно с номера 1.

2.4. Учет обращений осуществляется в журнале учета письменных обращений (Приложение 1).

2.5. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету в журнале, являются:

дата регистрации;

регистрационный номер;

сведения о повторности обращения;

фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование учреждения, предприятия, организации), исходящий номер и его дата (если имеется);

краткое содержание обращения;

фамилия должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя), резолюция;

сведения о постановке на контроль;

дата и результаты рассмотрения обращения.

В журнале предусматривается графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений об обращении.

2.6. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и учетный номер, состоящий из буквенного индекса (первая буква фамилии обратившегося) и порядкового номера. Например: Иванов А.В. – И-25 (где И – первая буква фамилии, 25 – порядковый номер).

2.7. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из учреждения, предприятия, организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале регистрации и на свободном месте лицевой стороны первого

листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

2.9. Коллективные обращения регистрируются в общем порядке, в журнал регистрации вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. В журнале регистрации в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.10. Письменные обращения в обязательном порядке должны содержать наименование и(или) адрес государственного органа, органа местного самоуправления либо должностного лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес заявителя, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложена суть обращения; дату и личную подпись заявителя.

В обращении, поданном в форме электронного документа, гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства (пребывания), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Применение электронной подписи при подаче обращения в форме электронного документа не требуется.

2.11. Анонимные обращения, то есть обращения граждан, в которых не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) либо инициалы гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Анонимные обращения регистрируются в общем порядке, в журнале регистрации в качестве автора указывается отметка «анонимное». После ознакомления с анонимным обращением соответствующим должностным лицом оно направляется в дело. Ответ на анонимное обращение не предоставляется.

Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в журнале регистрации делается соответствующая отметка.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращения, поступившие в Министерство (подчиненные подразделения), подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. После регистрации обращение в кратчайший срок должно быть передано на рассмотрение Министру (руководителю подчиненного подразделения) или лицу, замещающему его в установленном порядке.

3.3. В соответствии с резолюцией должностного лица обращения передаются исполнителям через сотрудника, ответственного за работу с обращениями.

3.4. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата.

Резолюция на обращении оформляется в соответствии с п. 2.16. Инструкции по делопроизводству в структурных и подчиненных подразделениях МЧС ДНР, утвержденной приказом МЧС ДНР от 06.06.2016 № 550.

3.5. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

3.6. При рассмотрении обращения должностным лицом принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;

- о передаче обращения в другой государственный орган по принадлежности или подведомственности;

- о возвращении обращения заявителю.

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

3.8. 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, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.10. По обращениям, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем.

3.11. Ответ заявителю готовится исполнителем, визируется руководителем структурного подразделения (или лицом, его замещающим), которому было поручено рассмотрение обращения, и подписывается соответствующим должностным лицом, поручившим рассмотрение обращения.

В случае если рассмотрение обращения поручается нескольким исполнителям, сотрудник, осуществляющий регистрацию обращений, готовит соответствующее количество копий для каждого исполнителя. Ответственным

за рассмотрение обращения является исполнитель, который указан первым в резолюции.

Проекты ответов заявителям должны предоставляться исполнителю, который указан в поручении первым, с визами начальников тех структурных подразделений, которым также поручено рассмотрение обращения. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

3.12. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю предоставлен ответ.

3.13. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение должен быть юридически обоснованным и мотивированным. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Донецкой Народной Республики.

3.14. На коллективное обращение ответ предоставляется на имя гражданина, чья фамилия в учетных формах проставлена первой или на чье имя просят предоставить ответ.

3.15. Обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, в случае если оно не поддается прочтению, а также содержит употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

3.16. При рассмотрении обращения, содержащего вопрос, на который был предоставлен письменный ответ по существу и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.17. При поступлении повторного обращения от гражданина, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу, без уведомления об этом гражданина.

3.18. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.19. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.20. Все ответы на обращения, какие бы вопросы они ни содержали, направляются заявителям только за подписью Министра (руководителя подчиненного подразделения) или лица, замещающего его в установленном порядке.

3.21. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте или выдаются на руки заявителям под подпись.

3.22. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Ответ на электронное обращение направляется в

форме электронного документа согласно указанному в обращении адресу электронной почты, а ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в таком обращении.

4. Контроль за рассмотрением обращений и сроки исполнения обращений

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за рассмотрением обращений включает:
постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
снятие обращений с контроля.

4.3. Контроль за рассмотрением обеспечивается:
в центральном аппарате Министерства - аппаратом Министра;
в территориальных органах и подразделениях - специально уполномоченными сотрудниками.

Контролю подлежат все поступившие обращения, подлежащие рассмотрению.

4.4. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

4.5. Снятие с контроля поручения по рассмотрению обращения осуществляется:

при предоставлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения;

при предоставлении исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении;

при перенаправлении обращения в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. В данном случае исполнителем предоставляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия письма заявителю.

4.6. Общий срок рассмотрения письменных обращений - тридцать календарных дней со дня регистрации письменного обращения, а те которые не требуют дополнительного изучения, - безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их поступления.

4.7. В случаях направления Министерством (территориальным органом или подразделением) 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 может быть продлен, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение. При этом общий срок решения вопросов, затронутых в обращении, не может превышать 45 календарных дней.

Обращения о чрезвычайных ситуациях, поступившие в виде телеграмм, факсограмм, рассматриваются в оперативном порядке.

4.8. Рассмотрение депутатских запросов и обращений осуществляется в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.

5. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

5.1. Все материалы по обращениям формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел и хранятся согласно установленным срокам хранения документов.

5.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

лист резолюции по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);

копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются), письменный доклад о продлении срока рассмотрения;

заключение по результатам рассмотрения обращения (если оно имеется);

материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

5.3. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о собственности и другие правоустанавливающие документы) к обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

5.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в блок документов по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

5.5. Запрещается разъединять блок документов по рассмотрению обращения, а также изымать из него какие-либо документы.

5.6. Материалы по письменным обращениям, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом порядке, исходя из даты поступления

обращения, или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

В учетные формы вносятся сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

5.7. Запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.

5.8. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным обращениям у исполнителей.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан Министром, первым заместителем Министра, заместителями Министра, главным государственным инспектором по пожарному надзору, директором Департамента кадровой политики осуществляется по предварительной записи в дни и часы, определенные графиком личного приема граждан, утвержденным в установленном порядке.

6.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом об организации внутренней деятельности Министерства. Информация о часах и месте приема граждан (график приема) вывешивается в доступных для граждан местах, а также размещается на официальном сайте Министерства в сети Интернет.

6.3. В случае отсутствия Министра, первого заместителя Министра, заместителей Министра, главного государственного инспектора по пожарному надзору, директора Департамента кадровой политики личный прием граждан осуществляют уполномоченные ими должностные лица.

6.4. Предварительная запись на личный прием к руководству Министерства осуществляется аппаратом Министра по телефонам: 340-62-28, 340-62-38.

6.5. Во время предварительной записи на личный прием выясняется фамилия, имя, отчество, место проживания гражданина, содержание вопроса.

Не допускается выяснение сведений о личности гражданина, которые не касаются его обращения.

6.6. Списки граждан, которые изъявили желание попасть на личный прием, подаются должностным лицам, которые будут осуществлять личный прием.

6.7. Личный прием граждан должностными лицами ведется в порядке очередности согласно предварительной записи. Прием каждого посетителя учитывается в соответствующем журнале (Приложение 2).

6.8. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, который удостоверяет его личность.

6.9. В личном приеме могут принимать участие представители граждан, полномочия которых оформлены в установленном законодательном порядке, и/или лица, которые находятся в родственных отношениях с этими гражданами и имеют документы, которые подтверждают их полномочия.

6.10. Должностное лицо во время личного приема граждан рассматривает вопрос по существу, дает обоснованные объяснения в соответствии с действующим законодательством.

6.11. 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.

6.12. 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.

6.13. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6.14. Для обеспечения квалифицированного разъяснения поставленных гражданином вопросов должностное лицо может привлекать к их рассмотрению специалистов соответствующих структурных, территориальных органов и подразделений Министерства или получать по запросу от них необходимую информацию.

6.15. Ответ на обращение, которое поступило на личном приеме, предоставляется за подписью должностного лица, которое проводило прием, а в случае его отсутствия – должностного лица, которое по приказу исполняет его обязанности.

6.16. Письменные заявления (предложения, заявления, жалобы), поданные во время личного приема, передаются в аппарат Министра на регистрацию.

6.17. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме осуществляет:

в центральном аппарате Министерства — аппарат Министра;
в территориальных органах и подразделениях - специально уполномоченные сотрудники.

7. Контроль и анализ работы с обращениями

7.1. Письменные и устные обращения, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, ставших основанием для нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Министерства (территориального органа или подразделения).

Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, а также вынуждающих граждан обращаться в средства массовой информации по вопросам, которые

могут и должны рассматриваться в Министерстве (территориальном органе или подразделении).

7.2. Анализ состояния работы с обращениями в Министерстве (территориальном органе или подразделении) осуществляется ежеквартально.

На основании проведенного анализа составляется отчет (Приложение 3).

7.3. Состояние работы с обращениями в территориальных органах и подразделениях Министерства проверяется в ходе инспекторских и специальных проверках.

В ходе проверок организации работы с обращениями изучаются:

организация приема и регистрации письменных обращений;

полнота и качество заполнения учетных форм;

формирование дел с материалами по письменным обращениям;

организация приема граждан должностными лицами;

статистические и аналитические материалы;

документы, необходимые для объективного и качественного анализа состояния работы с обращениями;

должностные инструкции сотрудников, осуществляющих работу с обращениями;

знание сотрудниками требований законодательных и иных нормативных правовых документов, регламентирующих работу с обращениями.

По результатам проверок составляются акты или справки.

Руководитель
аппарата Министра



Т.В. Князева

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан

№ п/п	Регистрационный номер	Откуда поступил документ	Ф.И.О., адрес, телефон обратившегося	Краткое содержание документа	Вид обращения	Кому направлено на исполнение	Резолюция руководства	Дата контроля	Результат рассмотрения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Форма журнала регистрации обращений граждан

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан должностными лицами Министерства по делам
гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий Донецкой Народной Республики

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	Ф.И.О., адрес, телефон обратившегося, социальный статус	Краткое содержание обращения	Содержание поручения по итогам приема (дано разъяснение, принято письменное заявление, дано устное поручение о приеме в структурном подразделении Министерства, приняты иные решения)	Результаты рассмотрения обращения	Номер дела	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Форма журнала учета личного приема граждан

О Т Ч Е Т
об организации работы с обращениями граждан,
поступившими в _____
(указать полное наименование подчиненного подразделения)
МЧС ДНР за квартал 20 ____ г. / период с ____ по ____ /

№ п/п	Анализ обращений	Кол-во обращений
1.	Поступило обращений в письменном виде всего	
1.1.	Из них: нарочно	
1.2.	по почте	
1.3.	в электронном виде	
1.4.	на личном приеме	
2.	Откуда поступили обращения всего	
2.1.	Из них: от граждан лично	
2.2.	из республиканских органов исполнительной власти	
2.3.	из других учреждений, ведомств, организаций	
3.	Категории обращений всего	
3.1.	Из них: индивидуальных	
3.2.	коллективных	
3.3.	повторных	
4.	Виды обращений всего	
4.1.	Из них: предложение (замечания)	
4.2.	заявление (ходатайство)	
4.3.	жалоба	
5.	Результаты рассмотрения обращений всего	
5.1.	Из них: удовлетворено	
5.2.	разъяснено	
5.3.	отказано	
5.4.	находится на рассмотрении	
5.5.	направлено на рассмотрение по принадлежности учреждения или организации	
6.	Основное содержание поставленных в обращении вопросов	
6.1.	Предотвращение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера	
6.2.	Ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций	
6.3.	Сообщение о нарушении правил пожарной безопасности	
6.4.	Объективность расследования возникновения пожаров и их ликвидации	
6.5.	Обеспечение жильем работников МЧС ДНР	
6.6.	Прием на службу (работу), обновления, перемещения, увольнения и исчисления выслуги лет	
6.7.	Другие	
7.	Принято граждан на личном приеме	