

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Главного управления
МЧС России по Республике Карелия
генерал-майор внутренней службы

С.А. Шугаев

12.01.2015

АКТ

о проверке состояния работы по приему, учету и контролю
письменных обращений граждан в 2014 году

Во исполнение Федерального закона N59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа МЧС России от 03.12.2014 № 670 «О совершенствовании делопроизводства в территориальных органах, учреждениях и организациях МЧС России», приказа Главного управления МЧС России по Республике Карелия от 13.09.2011 № 330 «Об утверждении Положения о комиссии по проверке работы по рассмотрению и принятию решения по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия и подчиненных подразделениях», комиссия по проверке работы по рассмотрению и принятию решения по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в составе:

Председатель комиссии:	первый начальника управления	заместитель Главного	- Г.Г. Жиглов.
Заместитель председателя комиссии:	заместитель управления деятельности профилактической Главного управления начальник государственного надзора	начальника надзорной и работы отдела пожарного надзора	- С.Г. Немчинов.
Члены комиссии:	заместитель Главного управления (по ГПС)	начальника (по защите, мониторингу и предупреждению ЧС)	- М.П. Матвеев;
	заместитель Главного управления (по защите, мониторингу и предупреждению ЧС)	начальника (по защите, мониторингу и предупреждению ЧС)	- И.П. Виноградов;
	начальник управления		

« 8 »	Исход. № 1-28-4
Листов	16 от 20.15
Главное управление МЧС России по Республике Карелия	

заместитель руководителя - В.Г. Кошно;
 территориального органа
 (главный государственный
 инспектор по маломерным
 судам РК)
 начальник управления кадров, - И.С. Тарабрин;
 воспитательной работы,
 профессиональной подготовки
 и психологического
 обеспечения
 начальник финансово- - О.И. Коломайнен;
 экономического отдела
 Главного управления
 начальник общего отдела - А.В. Мамаева.
 Главного управления

Секретарь комиссии: специалист 1 разряда общего - Е.А. Гарболинская.
 отдела

составила настоящий Акт по результатам проверки организации работы с письменными обращениями (предложениями, заявлениями и жалобами граждан), поступившими в Главное управление МЧС России по Республике Карелия в 2014 году.

Анализ работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия в 2014 году подтвердил, что жители республики активно используют свои права на обращение в органы власти и информацию.

Особое внимание в Главном управлении уделяется работе с коллективными обращениями, а также с обращениями, в которых поставлены вопросы, затрагивающие права большого количества граждан или социально не защищённых категорий. Как правило, подобные обращения рассматриваются с выездом на место.

Для информирования населения широко используются возможности Интернета. На официальном сайте Главного управления МЧС России по Республике Карелия публикуются стратегические и программные, нормативно-правовые и справочные документы, отчёты о работе органа исполнительной власти, информация о проводимых конкурсах. Активно используется рубрика «Вопросы начальнику Главного управления». Публикуется информация для общественности. За 2014 год поступило по сети Интернет на сайт и электронную почту Главного управления МЧС России по Республике Карелия – 94 обращения граждан.

Обращений граждан по вопросам проявления различных коррупционных действий на местах, обращений граждан, в которых приводятся факты нарушения законов, злоупотребления служебным

положением должностными лицами за 2014 год в Главное управление МЧС России по Республике Карелия не поступало.

В ходе проверки установлено, что за период с 9 января по 31 декабря 2014 года в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия и в территориальных и межтерриториальных отделах надзорной деятельности УНДиПР Главного управления в 2014 года зарегистрировано 452 письменных обращения (в 2013 году – 561 письменное обращение граждан).

Обращений граждан, поступивших в Главное управление МЧС России по Республике Карелия за 2014 год, на 19,4% меньше, чем за 2013 года. Уменьшилось количество обращений граждан по вопросам пожарной безопасности.

Анализируя ситуацию со снижением количества обращений граждан по пожарной безопасности, пришли к выводу, что, во-первых, в соответствии с решениями селекторного совещания МЧС России от 11.04.2013 года №2-4-28-1, управлением надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Республике Карелия (УНДиПР) при планировании надзорных мероприятий в 2014 году было поручено максимально сократить количество проверок в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства. На основании чего, при планировании надзорной деятельности в 2014 году отделами надзорной деятельности УНДиПР количество плановых проверок в отношении хозяйствующих субъектов малого и среднего бизнеса снижено на 81 %.

В соответствии с этим, сокращение количества проверок, а также эффективность профилактической работы повлекли снижение применений мер административного воздействия на субъекты права и, соответственно, сокращение жалоб и обращений.

Во-вторых, изменилось название Департамента надзорной деятельности: переименован в Департамент надзорной деятельности и профилактической работы. В связи с функциональными изменениями, в должностные инструкции инспекторов УНДиПР внесены соответствующие изменения в части касающейся организации работы по агитации и пропаганде, организация работы по профилактике пожаров в жилищном секторе, информирование в средствах массовой информации, разъяснения о возможном принятии мер по пресечению нарушений требований пожарной безопасности, **что само по себе влечет снижение количества обращений.**

Общим отделом Главного управления ежеквартально проводится мониторинг обращений, выявляются наиболее острые проблемы и чаще всего задаваемые вопросы. Ежеквартальные статистические отчеты направляются в Северо-Западный региональный центр МЧС России.

Обо всех письмах (обращениях) доложено руководителям, все взяты на контроль, из них в Главном управлении и ОНД УНДиПР:

Обращения граждан	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
всего	108	70	151	123
по пожарной безопасности	88	38	102	81
принято граждан	203	235	380	110

В 2014 году структурными подразделениями Главного управления отработано письменных обращений граждан (поквартально):

№ п/п/	Наименование управления, отдела	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Всего
1.	УНДиПР	39	25	39	39	142
2.	УКВРППиПО	10	11	12	15	48
3.	УГЗ	4	9	14	7	34
4.	УОПиПАСР	2	10	11	10	33
5.	Общий отдел	8	5	4	10	27
6.	ОБВО	-	5	10	1	16
7.	Юридический отдел	3	5	1	3	12
8.	ЦУКС	-	-	4	1	5
9.	ОИОД	-	-	1	-	1

Регистрация обращений граждан, контроль исполнения поручений, регистрация ответов заявителям в соответствующих журналах в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия осуществляются согласно приказу МЧС России от 03.12.2014 № 670, Регламенту единого электронного документооборота между подразделениями центрального аппарата, региональных центров и организаций МЧС России и Методическим рекомендациям по организации делопроизводства в структурных подразделениях МЧС России с использованием web-версии АС «Делопроизводство». Журналы обращений граждан и ответов заявителям в 2014 году велись в электронном виде.

Ко всем РКК (регистрационно-контрольным карточкам) обращений граждан прикреплены электронные копии документов. Сканирование и прикрепление электронного образа обращения осуществляется в общем отделе Главного управления. Ответы на обращения граждан регистрируются в модуле «Документы подразделения». Установлены логические связи с каждым исходным обращением. Каждый из исполнителей, указанных в выданном руководителем поручении, получает автоматическое оповещение о назначенном задании, знакомится с содержанием документа и указаниями по исполнению в закладке «На рассмотрении» в модуле «Личный кабинет» и

аналогичным образом может внести свое указание вплоть до конечного исполнителя.

Нарушений сроков регистрации и контроля в вышеуказанный период в общем отделе Главного управления не выявлено.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

Главного управления МЧС России по Республике Карелия о работе с обращениями граждан за 2014 год

Поступило писем, всего	2013 год	2014 год
В том числе:		
в центральный аппарат	-	-
в территориальные органы и подведомственные учреждения	561	452
в электронном виде	58	94
по социальным вопросам	136	143
доложено руководителям федеральных органов исполнительной власти и их заместителям	-	-
доложено руководителям территориальных органов и подведомственных организаций и их заместителям	561	452
Принято граждан, всего	1286	928
В том числе:		
В центральном аппарате	-	-
в территориальных органах и подведомственных организациях	1286	928
руководителями федеральных органов исполнительной власти и их заместителями	-	-
руководителями территориальных органов и их заместителями	1286	928
Взято на контроль писем в центральном аппарате, всего		
В том числе:		
решено положительно	145	109
меры приняты	178	154
разъяснено	223	186
отказано	15	3
рассмотрено с нарушением сроков	-	-
Кроме того:		
виновные привлечены к ответственности	95	106
рассмотрено с выездом на место	263	203
Проведено заседаний коллегии и совещаний по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан	3	5
В том числе:		
В центральном аппарате	-	-
В территориальных органах и подведомственных организациях	3	5

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан
в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия
за 2014 год

	2013 г.	2014 г
Поступило писем, всего	561	452
В том числе:		
в центральный аппарат	-	-
в региональные центры МЧС России, из них обращений под индексом «ГИН»	-	-
в главные управления и организации МЧС России, из них обращений под индексом «ГИН»	36	94
коллективных	33	22
повторных	33	33
по вопросам:		
гражданской обороны	-	2
предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, совершенствования форм и методов спасательных работ	36	28
пожарной безопасности	430	309
социальной защиты граждан, пострадавших от радиационного воздействия (Семипалатинск, ЧАЭС, ПО «Маяк»)	-	-
оказания материальной помощи на лечение, ветхое жилье, отсутствие тепла, плохие дороги	19	13
системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112	-	-
безопасности на водных объектах	7	6
ВГСЧ	-	-
финансовое обеспечение	6	2
кадровые вопросы	45	65
жилищное обеспечение	-	-
злоупотребление служебным положением	-	-
другие вопросы	18	27
Принято граждан, всего	1286	928
В том числе:		
в центральном аппарате	-	-
в территориальных органах и подведомственных организациях	1286	928

2. Прием граждан по личным вопросам учитывается «Журнале учета посетителей» № 1-73 в общем отделе. Все поступившие обращения граждан рассмотрены в установленные сроки.

Принято в течение 2014 года в Главном управлении и в территориальных отделах надзорной деятельности 928 граждан (в 2013 году – 1286 человек).

3. «Журнал регистрации обращений граждан» имеется и включен в номенклатуру дел общего отдела Главного управления под индексом 1-63. Регистрация осуществляется в нарастающем порядке, в котором указывается дата поступления обращения и учетный номер, состоящий из индекса Республики Карелия в АС «Делопроизводство», буквенного индекса «Г» и порядкового номера.

«Журнал регистрации ответов гражданам на обращения» включен в номенклатуру дел общего отдела под индексом № 1-64.

Данные журналы в течение 2014 года велись в электронном виде согласно приказу МЧС России от 25.06.2012 № 353 «Об утверждении Перечня документов, создание, хранение и использование которых должно осуществляться в МЧС России в форме электронных документов».

На основании приказа МЧС России от 19.06.2012 № 340 «Об утверждении перечня документов, образующихся в деятельности органов управления, спасательных воинских формирований МЧС России, подразделений федеральной противопожарной службы Государственной противопожарной службы, Государственной инспекции по маломерным судам МЧС России, учреждений и организаций, находящихся в ведении МЧС России, с указанием сроков хранения», приказа МЧС России от 03.12.2014 №670, в общем отделе оформлены и сформированы дела с рассмотренными обращениями граждан.

Документы за 2014 год хранятся в хронологическом порядке:

документы по рассмотрению обращений граждан (справки, сведения, переписка) № 1-19,

документы по рассмотрению заявлений и жалоб физических и юридических лиц по правонарушениям в области пожарной безопасности, гражданской обороны и защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций № 1-20.

Рассмотренные обращения граждан, необходимые дополнительные документы и копии ответов заявителям подшиты в соответствующих делах в полном объеме.

Сроки хранения дел соответствуют требованиям, предъявляемым к таким делам приказом МЧС России от 19.06.2012 № 340 «Об утверждении перечня документов, образующихся в деятельности органов управления, спасательных воинских формирований МЧС России, подразделений федеральной противопожарной службы Государственной противопожарной службы, Государственной инспекции по маломерным судам МЧС России, учреждений и организаций, находящихся в ведении МЧС России, с указанием сроков хранения».

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации, 12 декабря 2014 года в День Конституции Российской Федерации в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия организован и проведен Общероссийский день приема граждан, основной задачей проведения которого является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые

государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов. Оборудовано 3 рабочих места. Прием граждан велся в специально оборудованном помещении, оснащённом оргтехникой, имеющимся отдельным входом и приспособленным для лиц с ограниченными физическими возможностями. Обращений граждан в данный день не поступило.

Выводы и предложения:

1. Работа с письменными обращениями, жалобами и заявлениями граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия отвечает предъявляемым требованиям и ведется в соответствии с требованиями N59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

2. Начальникам управлений и самостоятельных отделов Главного управления при рассмотрении обращений граждан строго руководствоваться № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом МЧС России от 03.12.2014 № 670.

Составлен в 1 экземпляре:

1 экземпляр – общий отдел Главного управления

Дело № 1-28 2014 года «Документы о работе внутрипроверочных комиссий Главного управления МЧС России по Республике Карелия по организации делопроизводства (акты, справки)» (5 л. ЦЭЖ ст. 65 а)

Председатель комиссии _____

Г.Г. Жиглов

Члены комиссии _____

С.Г. Немчинов

М.П. Матвеев

И.П. Виноградов

В.Г. Кохно

И.С.Тарабрин

О.И. Коломайнен

А.В. Мамаева

Секретарь комиссии _____

Е.А. Гарболинская