

УТВЕРЖДАЮ

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

С.А. Шугаев

31.12.2015

АКТ

о проверке состояния работы по приему, учету и контролю  
письменных обращений граждан в Главном управлении МЧС России по  
Республике Карелия в 2015 году

Во исполнение Федерального закона N59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе 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	- В.А. Голуб
Заместитель председателя комиссии:	заместитель Главного управления (по Государственной противопожарной службе)	начальника	- С.Г. Немчинов
Члены комиссии:	начальник надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления	управления	- М.П. Матвеев
	заместитель территориального органа (главный государственный инспектор по маломерным судам Республики Карелия)	руководителя	- В.Г. Кохно
	начальник управления кадров, воспитательной работы, профессиональной подготовки		- И.С. Тарабрин

4 мес 9418-128  
31 12 15

и психологического  
обеспечения Главного  
управления

начальник финансово-экономического отдела  
Главного управления - О.И. Коломайнен

заместитель начальника отдела административной работы и правовой деятельности Главного управления - А.В. Мамаева

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 2015 году.

В 2015 году Главное управление МЧС России по Республике Карелия (далее – Главное управление) активно работало по повышению открытости территориального органа МЧС России. В рамках этой деятельности осуществлялось взаимодействие со средствами массовой информации, общественностью, жителями республики.

Анализ работы с обращениями граждан в Главном управлении в 2015 году подтвердил, что жители республики активно используют свои права на обращение в органы власти и информацию различными наиболее удобными для себя способами.

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. Подобные обращения рассматриваются с выездом на место.

Любой житель республики может обратиться в Главное управление, где специалисты отдела административной работы и правовой деятельности (далее – отдел АРПД) ежедневно принимают заявления.

Для информирования населения широко используются возможности Интернета. На официальном сайте Главного управления МЧС России активно используется рубрика «Вопросы начальнику Главного управления», которая позволяет в дистанционном режиме направить электронное письменное обращение, которое проходит регистрацию и ставится на контроль в отделе АРПД Главного управления. В 2015 году поступило по сети Интернет на сайт и электронную почту Главного управления МЧС России по Республике Карелия – 114 письменных обращений граждан.

Отделом АРПД ежегодно размещается на сайте Главного управления анализ работы с письменными обращениями граждан, а также приводятся

статистические отчеты по данному направлению деятельности, ежеквартально проводится мониторинг обращений, выявляются наиболее острые проблемы и чаще всего задаваемые вопросы. Ежеквартальные статистические отчеты направляются в Северо-Западный региональный центр МЧС России.

Обращений граждан по вопросам проявления различных коррупционных действий на местах, обращений граждан, в которых приводятся факты нарушения законов, злоупотребления служебным положением должностными лицами за указанный период в Главное управление МЧС России по Республике Карелия не поступало.

Отделом АРПД за указанный период проведено 3 совещания по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан в подчиненных организациях, учебно-методических занятия по изучению требований Федерального закона N59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МЧС России» в рамках проверок подчиненных организаций: ФГКУ «2 ОФПС по Республике Карелия» (г.Костомукша), ОНД управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления г.Костомукша, ФГКУ «3 ОФПС по Республике Карелия» (г.Кондопога).

Нарушений по срокам исполнения письменных обращений граждан не выявлено.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**  
о работе с обращениями граждан  
в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия  
за 2015 год

	2014	2015
<b>Поступило писем, всего</b>	<b>452</b>	<b>500</b>
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»	94	114
коллективных	22	28
повторных	33	0
<b>по вопросам:</b>		
гражданской обороны	2	6
предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, совершенствования форм и методов спасательных работ	28	27
пожарной безопасности	<b>309</b>	<b>349</b>
социальной защиты граждан, пострадавших от радиационного воздействия (Семипалатинск, ЧАЭС, ПО «Маяк»)	0	0
оказания материальной помощи на лечение, ветхое жилье, отсутствие тепла, плохие дороги	13	7

системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112	0	1
безопасности на водных объектах	6	19
ВГСЧ	0	0
финансовое обеспечение	2	6
кадровые вопросы	65	39
жилищное обеспечение	0	6
злоупотребление служебным положением	0	0
другие вопросы	27	40
<b>Принято граждан, всего</b>	<b>928</b>	<b>772</b>
В том числе:		
в центральном аппарате	-	-
в территориальных органах и подведомственных организациях	928	772

### Сравнительный анализ письменных обращений граждан, поступивших в Главное управление в 2015 году

	IV квартал 2015	IV квартал 2014	IV квартал 2013
Количество поступивших обращений, в том числе в сегменте единой сети по работе с обращениями граждан	500	452	561
Количество граждан, принятых на личном приеме должностными лицами территориального органа МЧС России	772	928	1286
Количество повторных обращений граждан / процентное соотношение от общего количества обращений	0/0%	33/	33/
Количество обращений граждан, направленных по компетенции / процентное соотношение от общего количества обращений	25 / 5 %	28 / 6 %	26 / 4,6 %
Количество обращений граждан, результат рассмотрения которых имеет оценку «поддержано», «не поддержано», «разъяснено»	494	343	416
Количество обращений граждан по тематическим вопросам:	IV квартал 2015	IV квартал 2014	IV квартал 2013
Финансовое обеспечение	6	6	7
Пожарная безопасность	349	309	430
Кадровые вопросы	39	65	45
Злоупотребление служебным положением (коррупция)	0	0	0
Безопасность на водных объектах	19	6	7
Предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера	27	28	36

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации, 14 декабря 2015 года 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. В 2015 году в Общероссийский день приема граждан в адрес Главного управления не поступило ни одного обращения.

Работа на портале ССТУ.РФ осуществляется согласно требованиям МЧС России:

- Клиентские лицензии VipNet установлены на трех АРМ для работы уполномоченных лиц, осуществляющих личный прием граждан.
- Установленные АРМ должностных лиц, уполномоченных на ведение приема граждан, являются достаточными для реализации поставленных на сегодняшний день задач.
- Вход в систему ССТУ РФ осуществляется с учетных данных всех уполномоченных лиц Главного управления, ответственных за прием и запись в ежегодный общероссийский день приема граждан. Все адреса действительны.

Регистрация обращений граждан, контроль исполнения поручений, регистрация ответов заявителям в соответствующих журналах в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия осуществляются согласно приказам МЧС России от 03.12.2014 № 670, от 31.03.2015 № 145, 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».

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», журналы обращений граждан и ответов заявителям в 2015 году велись в электронном виде с сохранением на защищенном от внешнего воздействия сервере Главного управления и распечатыванием ежемесячно.

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 отделе АРПД Главного управления не выявлено.

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

Принято в течение 2015 года в Главном управлении и в территориальных отделах надзорной деятельности 772 гражданина (в 2014 году – 928 человек).

3. Документы за 2015 год хранятся, в соответствии с приказом МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МЧС России», в хронологическом порядке:

№ 1-19 «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка, заключения о проверках)»,

№ 1-20 «Заявления, жалобы физических и юридических лиц по правонарушениям в области пожарной безопасности, гражданской обороны и защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка, заключения о проверках)».

Рассмотренные обращения граждан, заключения о проведенных проверках по обращениям, 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».

### **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 №59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об

утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МЧС России».

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 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МЧС России».

Составлен в 1 экземпляре:

1 экземпляр – отдел АРПД Главного управления

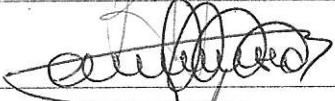
Дело № 1-28 2015 года «Документы о работе внутрипроверочных комиссий Главного управления МЧС России по Республике Карелия по организации делопроизводства (акты, справки)» (5 л. ЦЭК ст. 65 а)

Председатель комиссии



В.А. Голуб

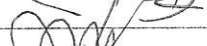
Члены комиссии



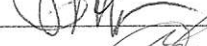
С.Г. Немчинов



М.П. Матвеев



В.Г. Кохно



И.С. Тарабрин



О.И. Коломайнен

Секретарь комиссии



А.В. Мамаева