

УТВЕРЖДАЮ

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

С.А. Шугаев

19.01.2018

АКТ

о проверке состояния работы по приему, учету и контролю
письменных обращений граждан в Главном управлении МЧС России
по Республике Карелия в 2017 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 09.10.2015 № 323 «Об утверждении Положения о комиссии по проверке организации работы с обращениями граждан, их рассмотрению и принятию решений в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия», комиссия по проверке организации, контроля и рассмотрению устных и письменных обращений граждан и принятию по ним решений в составе:

Председатель

комиссии: первый заместитель начальника - А.В. Фролов
Главного управления

Заместитель

председателя заместитель начальника Главного - С.Г. Немчинов
комиссии: управления (по Государственной
противопожарной службе)

Члены

комиссии: заместитель начальника управления - А.В. Овчинников
надзорной деятельности и
профилактической работы Главного
управления,

заместитель руководителя - И.А. Потанин
территориального органа (главный
государственный инспектор по
маломерным судам Республики
Карелия),

начальник отдела кадров, - И.С. Тарабрин
воспитательной работы,
профессиональной подготовки и
психологического обеспечения

323-
9
Исход. № 1-28
Листов 19 01 2018
Главное управление МЧС России
по Республике Карелия

Секретарь
комиссии:

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

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 2017 году.

1. С начала 2017 года 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, министерствами и ведомствами Республики Карелия.

Анализ работы с обращениями граждан в Главном управлении в 2017 году подтвердил, что жители республики активно используют свои права на обращение в органы власти и информацию различными, наиболее удобными для себя способами. Любой житель республики может обратиться в Главное управление, где специалисты отдела административной работы и правовой деятельности (далее – отдел АРПД) ежедневно (кроме выходных и нерабочих дней) принимают письменные заявления.

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 незащищённых категорий. Подобные обращения также рассматриваются с выездом на место.

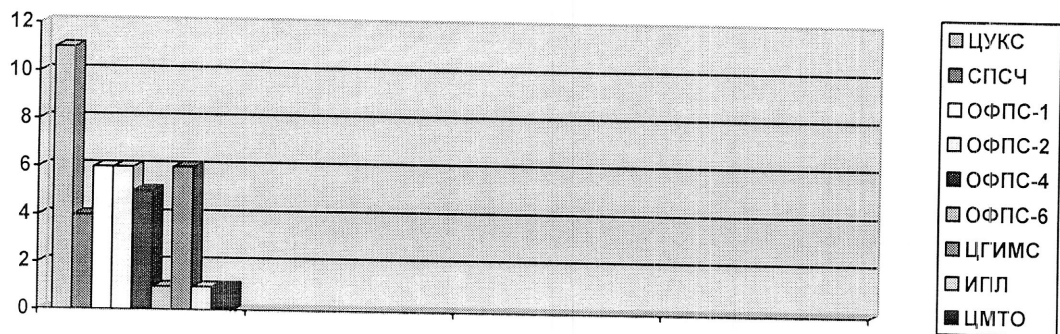
Основное внимание в работе с обращениями граждан в 2017 году было уделено полноте и качеству ответов на обращения граждан и сокращению сроков их рассмотрения, а также устранению причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, по вопросам, которые могут и должны разрешаться в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия и подчиненных учреждениях.

Для информирования населения широко используются возможности Интернета. На официальном сайте Главного управления МЧС России активно используется рубрика «Вопросы начальнику Главного управления», позволяющая в дистанционном режиме направить электронное письменное обращение, которое проходит регистрацию и ставится на контроль в отделе АРПД Главного управления.

В 2017 году количество обращений, поступивших в Главное управление и подчиненные учреждения увеличилось на 10,7 % в сравнении с 2016 годом и составило 625 обращений граждан, из них – 129 интернет-обращений, полученных по электронным каналам связи, 5 запросов депутатов по письмам граждан, 29 - из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и Правительства Республики Карелия, 106 – из

федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Карелия.

Из **625** обращений 2017 года в подчиненные учреждения поступило на рассмотрение **92** обращения:



ЦУКС – 21, СПСЧ – 6, ОФПС-1 – 15, ОФПС-2 – 10, ОФПС-4 – 6, ОФПС-6 – 10, ЦГИМС – 22, ИПЛ – 1, ЦМТО – 1.

533 обращения приняты к исполнению в структурных подразделениях Главного управления:

Количество обращений граждан



*ОАРПД – 25,
УНДиПР (в том числе отделы надзорной деятельности) – 317,
УГЗ – 39,
УОПиПАСР – 45,
ОКВРППиПО – 43,
ОТВиТ – 4,
ОРИ – 6,
ОИОД – 1,
ОБВО – 42,
ГИТАСУиС – 3,
ООП – 8.*

**Тематика поступивших обращений граждан
в Главное управление МЧС России по Республике Карелия
и подчиненные учреждения в 2017 году**
(по сравнению с предыдущим годом)

| | 2016 г. | 2017 г |
|--|----------------|---------------|
| Поступило писем, всего | | |
| в территориальные органы и подведомственные организации | 583 | 625 |
| в Главное управление с индексом «ГИН» | 70 | 20 |
| в электронном виде | 152 | 129 |
| в письменном виде | 323 | 496 |
| Принято граждан, всего в территориальном органе и подведомственных организациях | 1021 | 757 |
| Взято на контроль обращений, всего | 583 | 625 |
| Количество специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан в территориальном органе | 1 | 1 |
| Поступило писем, по вопросам: | | |
| гражданской обороны | 5 | 9 |
| предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера | 60 | 55 |
| противопожарной службы, соблюдения норм противопожарной безопасности | 375 | 317 |
| социальной защиты граждан, пострадавших от радиационного воздействия (Семипалатинск, ЧАЭС, ПО «Маяк») | 0 | 0 |
| противоправного поведения военнослужащих и сотрудников МЧС России | 5 | 11 |
| системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112 | 12 | 5 |
| государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) | 20 | 42 |
| инновационной политике, внедрения новых технологий | 2 | 1 |
| организации, оплаты и нормирования труда сотрудников ФПС и служащих МЧС России | 0 | 0 |
| трудоустройства, прохождения службы, организационно-штатных мероприятий, увольнений | 11 | 17 |
| выдачи государственных жилищных сертификатов, единовременной социальной выплаты | 0 | 1 |
| лечения и оказания медицинской помощи, коррупции | 0 | 0 |
| благодарности, пожелания, приглашения, поздравления | 3 | 19 |
| перебоям в электро-, водо- и теплоснабжении | 8 | 13 |
| другие вопросы | 82 | 135 |

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 и 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 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» проведено 3 совещания по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан, 1 учебно-методическое занятие в режиме видеоконференцсвязи с подчиненными учреждениями.

Нарушений по срокам исполнения письменных обращений граждан не выявлено. Ответы на обращения граждан направлялись за подписью начальника Главного управления (или лиц, его замещавших), в подчиненных учреждениях – за подписью начальника учреждения (или лиц, его замещавших).

**Сравнительный анализ письменных обращений граждан, поступивших
в Главное управление в 2017 году**

(данные приведены с нарастающим итогом)

| | IV квартал 2017 | IV квартал 2016 | IV квартал 2015 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Количество поступивших обращений, в том числе в сегменте единой сети по работе с обращениями граждан | 625 | 583 | 500 |
| Количество граждан, принятых на личном приеме должностными лицами территориального органа МЧС России | 757 | 1021 | 772 |
| Количество повторных обращений граждан / процентное соотношение от общего количества обращений | 1 / 0,2% | 1 / 0,2 % | 0 / 0% |
| Количество обращений граждан, направленных по компетенции / процентное соотношение от общего количества обращений | 30 / 5% | 34 / 6% | 25 / 5 % |
| Количество обращений граждан, результат рассмотрения которых имеет оценку «поддержано», «не поддержано», «разъяснено» | 587 | 582 | 494 |
| Количество обращений граждан по тематическим вопросам: | IV квартал 2017 | IV квартал 2016 | IV квартал 2015 |
| Финансовое обеспечение | 0 | 7 | 6 |
| Пожарная безопасность | 317 | 375 | 349 |
| Кадровые вопросы | 45 | 45 | 39 |
| Злоупотребление служебным положением (коррупция) | 0 | 1 | 0 |
| Безопасность на водных объектах | 42 | 20 | 19 |
| Предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера | 55 | 60 | 27 |

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 ведутся 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 отделе АРиПД 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.

2. Организация приёма посетителей осуществляется в дни и часы согласно графику приёма Главного управления в отделе АРиПД.

График личного приема граждан начальником Главного управления, его заместителями, а также информация о месте и времени приема размещены на сайте Главного управления и на информационных стендах первых этажей административных зданий Главного управления по адресам: ул. Дзержинского, д.9; ул. Правды, д.25А.

Если во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, то от посетителей принимается письменное заявление.

В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию МЧС России, посетителю разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

В ходе личного приема граждан заполняется карточка личного приема, в которой фиксируется фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес для направления письменного ответа, фамилия, инициалы должностного лица, осуществлявшего прием, содержание обращения, информации о результатах приема, регистрационный номер и дата письменного обращения, полученного в ходе приема, а также организационное решение о порядке его рассмотрения. Карточка личного приема гражданина регистрируется в СЭД АС «Делопроизводство» установленным порядком.

По итогам личного приёма начальником Главного управления все документы направляются в отдел АРиПД.

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

В течение 2017 года начальником Главного управления принято – 19 граждан; заместителями начальника Главного управления, начальниками территориальных отделов надзорной деятельности и подчиненных учреждений - 738 граждан.

3. 13 апреля 2017 года и 16 ноября 2017 года начальник Главного управления МЧС России по Республике Карелия генерал-майор внутренней службы С.А. Шугаев провел 5 личных приемов граждан по Поручению Президента Российской Федерации В.В. Путина в Приемной Президента Российской Федерации в Республике Карелия.

В адрес Президента Российской Федерации обратились заявители по вопросам разъяснения действующего законодательства Российской Федерации в области государственного пожарного надзора, ГИМС, лицензирования деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений. По итогам личных приемов приняты положительные решения, даны письменные разъяснения заявителям. Об исполнении доложено полномочному представителю Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

4. Документы, материалы дел по письменным обращениям граждан за 2017 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. Дела формируются и хранятся в отделе АРПД.

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».

5. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в электронной форме информации о

результатах рассмотрения обращений граждан и организаций» на портале ССТУ.РФ заполняются отчеты в Администрацию Президента Российской Федерации.

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.

Проведен инструктаж должностных лиц по использованию программного обеспечения ССТУ.

Главное управление осуществляет в постоянном режиме систему личного приема граждан на портале ССТУ.РФ, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием, на получение ответов, в т.ч. в режиме видеосвязи, аудиосвязи и других видов связи.

Постоянно, в режиме рабочего времени, выход в систему личного приема на портале ССТУ.РФ в Главном управлении осуществляет заместитель начальника отдела АРПД.

Мероприятия по совершенствованию форм работы с обращениями граждан

Основной целью совершенствования работы с обращениями граждан является повышение уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения обращений и принятыми по ним мерами. Для решения вопросов, изложенных в обращениях, проводится соответствующий анализ и предпринимаются необходимые меры в пределах компетенции Главного управления.

1. Создана комиссия Главного управления МЧС России по Республике Карелия по проверке состояния работы по приему, учету и контролю письменных обращений граждан, раз в полугодие составляется Акт проверки, ежеквартально – анализ поступивших обращений граждан и организаций, подготовка статистических и аналитических материалов, связанных с рассмотрением обращений граждан.

2. Изданы распорядительные документы, регламентирующие порядок работы комиссии по рассмотрению и принятию решений по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, порядок работы с письменными обращениями граждан.

3. Утвержден Перечень регламентирующих документов по организации делопроизводства, контроля за исполнением документов, работы с обращениями граждан и архивной работы в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия и подчиненных организациях.

4. Регистрация и контроль работы с обращениями граждан осуществляется Главным управлением и всеми подчиненными учреждениями в СЭД АС «Делопроизводство».

5. Согласно Плану основных мероприятий Главного управления проводятся проверки подчиненных учреждений по организации работы с обращениями граждан, осуществляется методическое руководство и контроль за организацией

работы с обращениями граждан в структурных подразделениях и подчиненных организациях.

Выводы и предложения:

1. Работа с письменными обращениями граждан в Главном управлении отвечает предъявляемым требованиям и ведется в соответствии с требованиями N59-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 структурных подразделений Главного управления при рассмотрении обращений граждан строго руководствоваться N59-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».

Председатель комиссии:




А.В. Фролов

Заместитель председателя
комиссии:



С.Г. Немчинов

Члены комиссии:

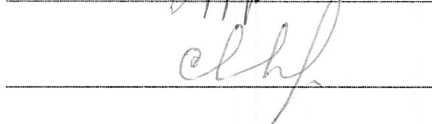


А.В. Овчинников

И.А. Потанин

И.С. Тарабрин

Секретарь комиссии:



А.В. Мамаева

Акт составлен в 1 экземпляре:

1 экземпляр – отдел АРПД Главного управления

Дело № 1-28 2017года «Документы о работе внутрипроверочных комиссий Главного управления МЧС России по Республике Карелия по организации делопроизводства (акты, справки)» (5 л. ЦЭК ст. 65 а)