

УТВЕРЖДАЮ

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

С.А. Шугаев

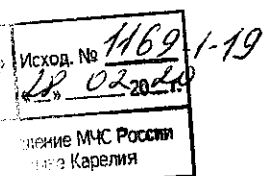
28.02 2020

АКТ

о проверке состояния работы по приему, учету и контролю  
письменных обращений граждан в Главном управлении МЧС России  
по Республике Карелия в 2019 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 20.02.2020 № 120 «Об утверждении составов и положений внутрипроверочных комиссий 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:	заместитель начальника Главного управления (по антикризисному управлению)	- А.И. Нюганен
Заместитель председателя комиссии:	заместитель начальника Главного управления (по надзорной деятельности – начальник управления надзорной деятельности и профилактической работы)	- А.В. Овчинников
Члены комиссии:	заместитель руководителя территориального органа (главный государственный инспектор по маломерным судам Республики Карелия),	- И.А. Потанин
	начальник финансово-экономического управления	- Н.Г. Симак
	заместитель начальника Главного управления (по гражданской обороне и защите населения) – начальник управления	- А.Н. Хилиманюк



Секретарь ведущий документовед группы по - В.А. Кузнецова  
комиссии: работе с обращениями граждан отдела административной работы 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 2019 году.

1. С начала 2019 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 2019 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 ежедневно (кроме выходных и нерабочих дней) принимаются 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 2019 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.

В 2019 году количество обращений, поступивших в Главное управление и подчиненные учреждения увеличилось на 10 % в сравнении с 2018 годом и составило **582** (АППГ – 556) обращений граждан.

Статистические данные о поступивших обращениях граждан	2018 г.	2019 г.
Поступило писем, всего в территориальный орган и подведомственные организации	556	582
в электронном виде	165	147

в письменном виде	391	435
<b>По источнику поступления:</b>		
из аппарата Полномочного представителя Президента в федеральном округе	1	0
от исполнительных органов власти субъекта Российской Федерации	60	49
от федеральных органов государственной власти	50	38
направлены из ЦА МЧС России	24	21
непосредственно от граждан в электронном виде (ГИН + эл. почта)	165	147
непосредственно от граждан в письменном виде (почта России + спец. ящики для приема обращений)	300	333
Количество коллективных обращений	41	17
Количество анонимных обращений	3	6
<b>Взято на контроль обращений, всего</b>	<b>556</b>	<b>582</b>
рассмотрено с нарушением сроков	0	0
<b>Результаты рассмотрения обращений, в том числе:</b>		
переадресовано по принадлежности	50	44
решено положительно	45	61
меры приняты	178	172
разъяснено	169	167
отказано	8	22
находятся на рассмотрении	0	0

На сайте Главного управления размещается 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 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.

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 2 совещания по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан, 2 учебно-методических занятия с подчиненными учреждениями. Даны индивидуальные консультации ответственным за делопроизводство подчиненных учреждений и территориальных отделов УНДиПР.

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).

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. 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 АРПД.

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 АС «Делопроизводство» установленным порядком.

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

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

В течение 2019 года начальником Главного управления принято – 14 (АППГ – 13) граждан; заместителями начальника Главного управления, начальниками территориальных отделов надзорной деятельности и подчиненных учреждений - 299 граждан.

3. 9 апреля 2019 года и 3 октября 2019 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:

по вопросу разъяснения действующего законодательства по лицензированию отдельных видов деятельности;

по вопросу разъяснения действующего законодательства об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей (N151-ФЗ от 22 августа 1995 г) в рамках проведения аттестации студенческого спасательного отряда Петрозаводского государственного университета и присвоения классной квалификации «Спасатель» студентам университета;

по вопросу разъяснения законодательства о порядке регистрации маломерных судов, поднадзорных ГИМС;

по вопросу разъяснения законодательства по проведению оценки пожарного риска на объекте защиты;

по вопросу разъяснения порядка переоформления лицензии по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения ПБ 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.

Ежеквартально, до 5 числа, направляются отчеты по работе с обращениями граждан в Приемную Президента Российской Федерации в Республике Карелия.

4. Документы, материалы дел по письменным обращениям граждан за 2019 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 в деле № 1-20 «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) 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».

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 в **разделе «Результаты рассмотрения обращений граждан»**.

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 осуществлялся, в режиме рабочего времени, выход в систему личного приема на портале ССТУ.РФ.

Всего на портал ССТУ.РФ в 2019 году поступило **45** обращений (АПШГ – 34).

### **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. Регистрация и контроль работы с обращениями граждан осуществлялись Главным управлением и всеми подчиненными учреждениями в АС «Делопроизводство».

4. Согласно Плану основных мероприятий Главного управления проводились проверки подчиненных учреждений по организации работы с обращениями граждан, осуществлялось 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.И. Ньюганен

Заместитель председателя:

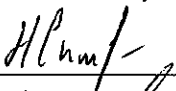


А.В. Овчинников

Члены комиссии:



И.А. Потанин



Н.Г. Симак



А.Н. Хилиманюк

Секретарь комиссии:



В.А. Кузнецова

Акт составлен в 1 экземпляре:

1 экземпляр – Дело № 1-19 2019 года «Документы о работе внутрипроверочных комиссий Главного управления МЧС России по Республике Карелия по организации делопроизводства (акты, справки)» (5 л. ЦЭК ст. 65 а)