МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ

Административный департамент

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРОВЕРОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ, ВОИНСКИХ ЧАСТЯХ И ОРГАНИЗАЦИЯХ СИСТЕМЫ МЧС РОССИИ**

Москва - 2008

**1. Общие положения**

1.1. Проверки состояния работы с предложениями, заявлениями и жалобами (далее – обращения) граждан проводятся в целях контроля соответствия деятельности по рассмотрению обращений требованиям законодательства Российской Федерации, оказания необходимой методической и практической помощи, обобщения и распространения положительного опыта работы.

1.2. Проверки организации работы с обращениями граждан в территориальных органах, воинских частях и организациях системы МЧС России проводятся в соответствии с Комплексным планом основных мероприятий МЧС России.

При составлении планов проведения проверок учитываются время проведения предыдущей проверки в территориальном органе, воинской части, организации системы МЧС России (не реже 1 раза в 5 лет), наличие информации о нарушениях и систематических недостатках в работе с обращениями граждан.

1.3. В ходе проверки изучается деятельность территориального органа, воинской части, организации системы МЧС России за текущий год и 1-2 предыдущих года.

1.4. Проверка осуществляется сотрудниками центрального аппарата МЧС России в соответствии с их должностными обязанностями.

1.5. При подготовке к проведению проверки сотрудником центрального аппарата МЧС России изучаются справки об итогах предыдущих проверок территориального органа, воинской части, организации системы МЧС России (если они проводились) и уточняются ранее выявленные недостатки, уточняются данные о количестве и характере обращений, поступивших из региона расположения территориального органа (при проверке территориального органа МЧС России), а также об обращениях, направленных на рассмотрение в проверяемый территориальный орган, воинскую часть, организацию системы МЧС России. При изучении данных материалов следует учитывать особенности социально-экономической и оперативной обстановке в регионе расположения проверяемых территориальных органов, воинских частей, организаций системы МЧС России.

**2. Порядок проведения проверки организации работы**

**с обращениями граждан**

2.1. По прибытии в проверяемые территориальный орган, воинскую часть, организацию системы МЧС России сотрудник центрального аппарата МЧС России представляются начальнику территориального органа, командиру воинской части, начальнику (руководителю) организации системы МЧС России или лицу, исполняющему его обязанности. В ходе представления определяются основания проверки, ее цели и задачи, а также порядок проведения проверки (уточняется перечень проверяемых структурных подразделений, планируется в случае необходимости проведение занятий с личным составом и т.д.).

2.2. Как правило, работа по приему, регистрации и контролю за исполнением обращений граждан возлагается на одного или нескольких сотрудников структурного подразделения, созданного для ведения делопроизводства.

В ходе проверки с начальником структурного подразделения, отвечающего за работу с обращениями граждан, проводится беседа, в ходе которой изучается порядок работы с обращениями граждан:

устанавливаются сотрудники, ответственные за прием, регистрацию и контроль исполнения обращений граждан, изучаются их должностные обязанности (инструкции), регламенты;

изучается порядок приема, регистрации и подготовки обращений граждан к докладу начальнику территориального органа, командиру воинской части, начальнику (руководителю) организации системы МЧС России.

2.3. В ходе проверки также проверяется знание сотрудниками, отвечающими за работу с обращениями граждан, нормативных документов, регламентирующих организацию работы с обращениями граждан:

Регламент Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (утвержден приказом МЧС России от 24.07.2006 № 418);

Инструкция по работе с обращениями граждан в системе МЧС России (утверждена приказом МЧС России от 31.01.2007 № 45);

Инструкция по делопроизводству (приказы МЧС России от 07.03.2003 № 120 и от 29.06.2005 № 509);

Приказ об организации внутренней деятельности, изданный проверяемой организацией.

2.4. При проведении проверки по номенклатуре дел проверяемого территориального органа, воинской части, организации системы МЧС России производится отбор учетных форм, дел, картотек, используемых при работе с обращениями граждан; проверяется правильность установленных в номенклатуре дел сроков хранения.

Проверяется ведение журнала регистрации обращений граждан (приложение № 1) и журнала регистрации ответов на обращения (приложение № 2): полнота и аккуратность ведения записей в графах журналов; обязательность регистрации обращений в установленный срок; устанавливается количество повторных обращений и их характер.

В журнале регистрации обращений граждан должны регистрироваться и обращения личного состава территориального органа, воинской части, организации системы МЧС России: сотрудников ГПС, государственных гражданских служащих, гражданского персонала.

Обращения военнослужащих регистрируются в отдельном журнале в соответствии с требованиями Дисциплинарного устава Вооруженных Сил Российской Федерации.

2.5. Изучается организация и порядок ведения контроля исполнения обращений граждан: наличие картотеки контрольных карточек или журнала контроля; своевременное информирование начальника территориального органа, командира воинской части, начальника (руководителя) организации системы МЧС России о состоянии рассмотрения обращений граждан (в виде периодических сводок). Проверяется правильность оформления продления срока рассмотрения обращений.

2.6. Дела, в которые подшиваются исполненные обращения граждан и документы по их исполнению, должны быть включены в номенклатуру дел территориального органа, воинской части, организации системы МЧС России. Обложки дел должны быть оформлены в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству. При изучении дел с обращениями граждан проверяются:

наличие и полнота заполнения внутренней описи;

полнота материалов рассмотрения обращений;

способ расположения документов в деле (хронологический или в алфавитном порядке фамилий заявителей), в том числе повторных обращений;

наличие резолюций начальника территориального органа, командира воинской части, начальника (руководителя) организации системы МЧС России или лица, его замещающего (на отдельном листе или на самом обращении на свободном от текста месте);

конкретность поручений;

сроки прохождения документов до исполнителей (по журналу регистрации обращений граждан);

соблюдение установленных требований по оформлению реквизитов документов (наличие регистрационных номеров и дат документов, заверительных надписей, надписей «В дело» и т.д.).

Особо внимание при изучении дела обращается на соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан и пересылки их по компетентности, полноту и объективность проверок жалоб, обоснованность принимаемых решений по обращениям.

2.7. При проверке работы с обращениями граждан проводится ознакомление с работой, проводимой в территориальном органе, воинской части, организации системы МЧС России, по изучению и обобщению информации, содержащейся в обращениях. При этом оцениваются периодичность и полнота анализа обращений, использование этих данных для информирования начальника территориального органа, командира воинской части, начальника (руководителя) организации системы МЧС России.

2.8. Проверяется периодичность обсуждения состояния работы с обращениями граждан на заседаниях коллегии территориального органа МЧС России, служебных совещаниях у командира воинской части, начальника (руководителя) организации системы МЧС России.

2.9. Изучается количество и характер устных обращений граждан, решение по которым было принято начальником территориального органа, командиром воинской части, начальником (руководителем) организации системы МЧС России.

2.10. В ходе проверки организации приема граждан устанавливается:

в приказе об организации внутренней деятельности территориального органа, воинской части, организации системы МЧС России должны быть указаны место, дни и часы приема граждан должностными лицами;

наличие информационного щита (должен быть размещен в доступных для граждан местах);

наличие графика приема посетителей должностными лицами (вывешивается на информационном щите);

наличие оборудованной комнаты для приема посетителей;

наличие специального ящика для приема письменных обращений граждан (должен быть расположен в доступном для граждан месте);

наличие и порядок ведения журнала учета посетителей.

2.11. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи. Проверяется журнал учета посетителей. Особое внимание при этом уделяется результату приема гражданина. В графе журнала «Какое принято решение» должно быть отмечено: дан ли устный ответ, принято ли письменное обращение или отказано в ответе. По результатам приема заполняется также учетная карточка приема граждан (приложения №№ 3, 4).

2.12. При проверке территориальных органов МЧС России осуществляется также проверка работы с письменными и устными обращениями граждан в одной – двух подчиненных организациях.

**3. Проверка статистической отчетности**

3.1. При проверке статистической отчетности о работе с обращениями граждан проверяется:

наличие ежеквартальных анализов и статистических данных с резолюцией начальника территориального органа, командира воинской части, начальника (руководителя) организации системы МЧС России по форме приложений № 5, 6 к настоящим методическим рекомендациям;

наличие анализа и годового отчета по форме приложения № 7 к настоящим методическим рекомендациям.

В содержательной части анализа должно быть отражено:

динамика поступления письменных обращений граждан и количество принятых на личном приеме посетителей;

перечень тем, по которым обращались граждане;

новые темы, появившиеся в почте граждан;

причины, которые вызывают обращения граждан; принятые меры по решению проблем, порождающих обращения граждан;

примеры проведенных служебных расследований по фактам несвоевременного или формального рассмотрения обращений граждан с привлечением виновных должностных лиц к дисциплинарной ответственности, а также проверок с выездом на место;

перечень мероприятий по проведению методической учебы специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан.

**4. Подведение итогов проверки**

4.1. По итогам проведенной проверки проверяющим составляется справка, которая оформляется в произвольной форме в двух экземплярах. В справке должны быть указаны:

цель и план проведения проверки;

наименование структурного подразделения проверяемого территориального органа, воинской части, организации системы МЧС России, на которое возложена работа по приему и регистрации письменных обращений граждан, с указанием должности и фамилии сотрудника (сотрудников), осуществляющего прием, регистрацию и контроль исполнения обращений граждан;

наименование структурного подразделения проверяемого территориального органа, воинской части, организации системы МЧС России (или должность и фамилия должностного лица), ответственного за организацию личного приема граждан;

выявленные недостатки в организации работы с обращениями граждан и в осуществлении личного приема граждан;

положительные стороны организации работы с обращениями граждан;

выводы и предложения. Выводы должны содержать перечень мероприятий по устранению недостатков и сроки, в которые они должны быть устранены;

должность, личная подпись и расшифровка подписи сотрудника центрального аппарата МЧС России, осуществлявшего проверку.

Недостатки в работе с обращениями граждан, устраненные в ходе проведения проверки, указываются в справке с уточнением, что были исправлены в ходе проверки.

4.2. Один экземпляр справки передается по окончании проверки начальнику территориального органа, командиру воинской части, начальнику (руководителю) организации системы МЧС России, второй экземпляр докладывается руководителю структурного подразделения МЧС России, проводившего проверку.

В случае постановки на контроль мероприятий по устранению недостатков начальник проверяемого территориального органа, командир воинской части, начальник (руководитель) организации системы МЧС России должен быть своевременно уведомлен.

4.3. Об устранении выявленных недостатков начальник территориального органа, командир воинской части, начальник (руководитель) организации системы МЧС России информирует руководителя структурного подразделения МЧС России, проводившего проверку, в указанные в справке сроки.

Приложение № 1

к п. 2.4

**ЖУРНАЛ**

**регистрации обращений граждан**

| Дата, индекс документа | Откуда поступил документ, номер и дата | Ф.И.О. заявителя, адрес и место работы | Краткое содержание  документа | Резолюция  руководства | Кому направлен на исполнение, дата и роспись | Отметка о возврате документа исполнителем (роспись и дата) | Отметка об исполнении документа | Отметка о подшивке или уничтожении документа | Примечание |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Г-1  18.01.2007 | МЧС России  № 2-3-2-10  12.01.2007 | Иванов Иван  Иванович  г. Санкт-Петербург, ул. Грибоедова,  д. 5, кв.10 | Об улучшении жилищных условий | Доложить  Смирнову А.А.  Васильев В.В. | Смирнов А.А. |  | 1) 25-1-15  08.02.2007  Ответ Иванову И.И.  2) 50-1-12  08.02.2007  Администрация г. Санкт-Петербурга  3) 45-1-11  09.02.2007  МЧС России | Дело № 1-15 |  |

Продолжение приложения № 1

| Дата, индекс документа | Откуда поступил документ, номер и дата | Ф.И.О. заявителя, адрес и место работы | Краткое содержание  документа | Резолюция  руководства | Кому направлен на исполнение, дата и роспись | Отметка о возврате документа исполнителем (роспись и дата) | Отметка об исполнении документа | Отметка о подшивке или уничтожении документа | Примечание |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Г-2  19.01.2007 |  | Кузнецов Михаил Николаевич | О предоставлении справки по заработной плате | Доложить  Сидорову С.А.  Васильев В.В. | Сидоров С.А. |  | 26-1-15  09.02.2007  Направлена справка Кузнецову М.Н. | Дело № 1-15 |  |

Приложение № 2

к п. 2.4

**ЖУРНАЛ**

**регистрации ответов гражданам**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата, индекс документа | Ф.И.О. заявителя | Почтовый адрес заявителя | Краткое содержание документа | Какой входящий номер исполняется | Ф.И.О.  исполнителя | Отметка о подшивке или уничтожении документа | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 25-1-15  08.02.2007 | Иванов Иван  Иванович | г. Санкт-Петербург, ул. Грибоедоа, д. 5, кв. 10 | О направлении обращения в Администрацию г. Санкт-Петербурга | Г-1  18.01.2007 | Смирнов А.А. | Дело № 1-15 |  |
| 26-1-15  09.02.2007 | Кузнецов Михаил Николаевич |  | О направлении справки по заработной плате | Г-2  19.01.2007 | Сидоров С.А. | Дело № 1-15 |  |

Приложение № 3

к п. 2.11

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**Главного управления МЧС России по г. Москве**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата | Фамилия, И.О. посетителя и его отношение к военной службе | Адрес  посетителя | По какому вопросу | Какое  принято решение |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 20.01.2008 | Петров Петр  Петрович | г. Москва, ул. Верхние поля, д. 52, кв.10 | По вопросу трудоустройства в Главное управление МЧС России по  г. Москве | Направлен в Управление кадров Главного управления МЧС России по г. Москве |

Приложение № 4

к п. 2.11

**Учетная карточка приема граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вел беседу: | ***Начальник Главного управления МЧС России по г. Москве***  ***Елисеев А.М.*** | | | | | | | № | | 001 | | |
| Дата приема | | | **20.01.2008** | |
| Ф.И.О. автора | | ***Петров Петр Петрович*** | | | | | | | | | | |
| ***г. Москва, ул. Верхние поля, д. 52, кв. 10*** | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | |  |  | | | |  |
| Социальное положение: | | | | ***офицер запаса*** | | | | | Количество обращений ***1*** | | | |
| Льготный состав: | | | | **-** | | | | | Повторность: ***нет*** | | | |
| Краткое содержание беседы: | | | | | | ***по вопросу трудоустройства в Главное управление*** | | | | | | |
| ***МЧС России по г. Москве*** | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | |  |  | | | |  |
| Результаты приема | | | ***направлен в Управление кадров Главного управления МЧС*** | | | | | | | | | |
| ***России по г. Москве*** | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| Направление в организацию | | | | | |  | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | |  |  | | | |  |
| Комментарий специалиста: | | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |

Приложение № 5

к п. 3.1

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по субъекту Российской Федерации за 2 квартал 2008 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2 квартал**  **2008 год** | **2 квартал**  **2007 год** |
| **Поступило писем, всего** | **48** | **40** |
| В том числе: |  |  |
| - в центральный аппарат |  |  |
| - коллективных | 10 | 8 |
| - повторных | 7 | 9 |
| **по вопросам:** |  |  |
| - предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, совершенствования форм и методов спасательных работ | 2 | 3 |
| - пожарной безопасности | 15 | 12 |
| -социальной защиты граждан, пострадавших от радиационного воздействия (Семипалатинск) | 1 | 2 |
| - оказания материальной помощи на лечение, ветхое жилье, отсутствие тепла, плохие дороги | 7 | 3 |
| - финансовое обеспечение | 5 | 7 |
| - кадровые вопросы | 5 | 7 |
| - жилищное обеспечение | 9 | 3 |
| - злоупотребление служебным положением | 4 | 3 |
| **в территориальные органы и подведомственные организации** |  |  |
| **Принято граждан, всего** | 12 | 15 |
| В том числе: |  |  |
| - в центральном аппарате |  |  |
| - в территориальных органах и подведомственных организациях | 12 | 15 |

Информация представляется:

по состоянию на 31 марта: к 5 апреля,

по состоянию на 30 июня: к 5 июля,

по состоянию на 30 сентября: к 5 октября,

по состоянию на 31 декабря: к 15 января следующего года.

Приложение № 6

к п. 3.1

**ИНФОРМАЦИЯ ЗА 2 квартал 2008 года**

**О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ**

**ИЗ АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**В Главном управлении МЧС России по субъекту Российской Федерации**

(наименование органа исполнительной власти)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | За квартал | С начала года |
| Поступило обращений из Администрации  Президента Российской Федерации | 1 | 3 |
| Из них: |  |  |
| доложено руководителю органа исполнительной власти | 1 | 3 |
| рассмотрено с выездом на место | 1 | 2 |
| По рассмотренным обращениям: |  |  |
| вопросы решены положительно | 1 | 3 |
| даны разъяснения | - | - |
| отказано | - | - |
| Направлено ответов гражданам за подписью руководителя органа исполнительной власти и его заместителей | 1 | 3 |
| Количество обращений, рассмотренных совместно с территориальными подразделениями органа исполнительной власти и подведомственными организациями | - | - |
| Количество обращений, рассмотренных совместно с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации | 1 | 1 |
| Количество жалоб, факты, приведенные в которых, подтвердились | 1 | 1 |
| Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых, виновные наказаны | - | - |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | - | - |
| Находятся на рассмотрении | - | - |
| Количество судебных исков по жалобам граждан о нарушении их прав при рассмотрении обращений | - | - |

Приложение № 7

к п. 3.1

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**к отчету МЧС России о работе с обращениями граждан в 2007 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2006 год** | **2007 год** |
| **Поступило писем, всего** | **30153** | **31029** |
| В том числе: |  |  |
| - в центральный аппарат | 6253 | 6889 |
| - в территориальные органы и подведомственные организации | 23900 | 24140 |
| - по сети Интернет | 1582 | 1036 |
| - по факсимильной связи |  |  |
| - по электронной почте |  |  |
| -по «прямым» и «горячим» линиям | 6 | 469 |
| - от депутатов Государственной Думы | 69 | 119 |
| - по социальным вопросам | 386 | 546 |
| - доложено руководителям федеральных органов исполнительной власти и их заместителям | 1115 | 1233 |
| - доложено руководителям территориальных органов и подведомственных организаций и их заместителям | 23860 | 24100 |
| **Поступило судебных исков граждан, всего** |  |  |
| В том числе: |  |  |
| **-** количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 18 | 80 |
| **Принято граждан, всего** | **17947** | **21261** |
| В том числе: |  |  |
| - в центральном аппарате | 2412 | 2543 |
| - в территориальных органах и подведомственных организациях | 15259 | 15412 |
| - руководителями федеральных органов исполнительной власти и их заместителями | 75 | 82 |
| - руководителями территориальных органов и подведомственных организаций и их заместителями | 201 | 3224 |
| **Взято на контроль писем в центральном аппарате, всего** | **6253** | **6889** |
| В том числе: |  |  |
| - переадресовано по принадлежности | 1119 | 1294 |
| - находятся на рассмотрении | - | 18 |
| - закончены рассмотрением | 5134 | 5577 |
| **Результативность рассмотрения контрольных писем в центральном аппарате** |  |  |
| В том числе: |  |  |
| - решено положительно | 2308 | 2608 |
| - меры приняты | 697 | 867 |
| - разъяснено | 1940 | 3358 |
| - отказано | 204 | 56 |

Продолжение приложения №7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Кроме того:** |  |  |
| - виновные привлечены к ответственности | 7 | 8 |
| - рассмотрено с выездом на место | 115 | 189 |
| - рассмотрено с нарушением сроков | 16 | 21 |
| **Проведено заседаний коллегии и совещаний по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан** |  |  |
| В том числе: |  |  |
| - в центральном аппарате | 1 | 1 |
| - в территориальных органах и подведомственных организациях | 288 | 91 |