

**Начальнику Главного управления
МЧС России по Калужской области
генерал-майору внутренней службы**

В.А. Блеснову

Докладная записка

Представляю анализ состояния работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Калужской области за первое полугодие 2021 года в соответствии с требованиями приказа МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий».

За 1 полугодие 2021 года в Главное управление поступило 562 письменных обращения граждан, что больше, чем в 2020 году на 66% (371 обращение).

352 (62,7% от общего количества) обращения граждан поступило в Главное управление в письменном виде (АППГ – 235), 210 (37,3% от общего количества) обращений получены в форме электронного документа (АППГ – 136).

Увеличилось число анонимных обращений. В 1 полугодии 2020 года поступило 1 такое обращение, в 1 полугодии 2021 года их количество составило 2.

Отмечается увеличение коллективных обращений. Всего в 2021 году поступило 30 коллективных обращений (за аналогичный период 2020 года – 13).

Снизилось число повторных обращений. В 1 полугодии 2020 года поступило 18 таких обращений, в 1 полугодии 2021 года их количество составило 6.

Рост общего количества обращений граждан связан с тем, что в весенне-летний период люди обеспокоены пожароопасной обстановкой на территории Калужской области.

Отмечается увеличение обращений по вопросам компетенции ГИМС. Большая их часть касается предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета. Так, в 1 полугодии 2021 года поступило 49 таких обращений.

В Главном управлении МЧС России по Калужской области организована работа в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процессы досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг. В первом полугодии 2021 года таких жалоб в адрес Главного управления МЧС России по Калужской области не поступало.

Адресат	2020 год	2021 год
Приемная Президента Российской Федерации в Калужской области	-	-
Законодательное собрание Калужской области	-	-
МЧС России	25	22
Федеральные органы государственной власти	19	8
Исполнительные органы власти Калужской области	53	102
Прокуратура	42	43
Организации	20	30
Граждане	212	357
Итого	371	562

504 обращения граждан рассмотрены и разрешены сотрудниками Главного управления в установленные сроки. 261 обращение рассмотрено с выездом на место, в том числе с участием автора обращения (336 – в аналогичном периоде 2020 года).

58 обращений в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» как содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Главного управления, переадресованы по принадлежности.

13 обращений содержали благодарность в адрес сотрудников Главного управления за оперативные действия по предотвращению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и происшествий.

Распределение по адресам заявителей

Район	Количество обращений		Район	Количество обращений	
	2020 год	2021 год		2020 год	2021 год
Бабынинский	3	6	Мосальский	4	9
Барятинский	-	-	Перемышльский	4	5
Боровский	43	33	Спас-Деменский	1	-
Дзержинский	14	24	Сухиничский	6	5
Думиничский	2	1	Тарусский	5	3
Жиздринский	1	-	Ульяновский	1	3
Жуковский	14	37	Ферзиковский	6	8
Износковский	3	2	Хвастовичский	-	-
Кировский	4	2	Юхновский	-	4
Козельский	7	13	г.Калуга	122	231
Куйбышевский	4	-	г.Обнинск	20	50
Людиновский	21	22	г.Москва	25	40
Малоярославецкий	30	31	Другие области	25	29
Медынский	5	-	Другие государства	-	2
Мещовский	1	2	Всего:	371	562

Наибольшее количество обращений отмечается в г. Калуге (231), Боровском (33), Жуковском (37), Малоярославецком (31), районах, г. Обнинске (20), а также обращаются граждане из г. Москвы и других областей (42).

Ни одного обращения в первом полугодии 2021 года не поступило из Баятинского и Хвастовичского районов.

Также, в первом полугодии 2021 года поступило 2 обращения от гражданина, проживающего в США, с просьбой оказания помощи в поиске близкого родственника, а также с благодарностью в адрес сотрудников МЧС России.

Результативность рассмотрения писем

	2020 год	2021 год
Поддержано	24	92
Не поддержано	12	-
Разъяснено	239	320
Меры приняты	59	67
Направлено по компетенции	29	58
Оставлено без ответа	8	25
Итого	371	562

Распределение по исполнителям

Управление, отдел, подразделение	Количество обращений		Из них рассмотрено с выездом	
	2020 год	2021 год	2020 год	2021 год
УПТ	36	46	1	1
УНД	282	377	135	65
УГЗ	14	23	3	1
УИТС (ООП)	11	16	-	-
УМТО	1	2	-	-
УКВР	8	18	-	-
ОМП	-	-	-	-
ФЭУ	11	4	-	-
ЮО	3	21	-	-
ОБВО	-	53	-	-
ОИД	-	-	-	-
ЦУКС	-	1	-	-
СПТ	2	1	-	-
УВП	1	-	-	-
ПСС	2	-	1	-
ИТОГО:	371	562	140	67

Семьдесят шесть процентов обращений граждан рассмотрены и разрешены сотрудниками управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления (377 обращений из 562).

Классификация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан.

Поступило обращений по вопросам в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором

Код	Наименование	Количество обращений	
		2020 год	2021 год
Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности		198	241
0004.0016.0162.1022	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	171	154
0001.0002.0025.0119	Качество продукции. Стандартизация. Сертификация	0	1
0001.0002.0025.0098	Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии	0	1
0004.0016.0162.1023	Содержание пожарных водоемов	1	4
0004.0016.0162.1024	Разъяснения требований по пожарной безопасности	8	36
0003.0009.0096.0675	Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов	15	44
0003.0011.0122.0831	Создание и ликвидация пожарных частей	0	0
0004.0016.0163.1032	Деятельность органов дознания	1	1
0003.0008.0086.1198	Количество обращений по обжалованию решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц	2	-
Предупреждение и преодоление последствий ЧС		32	49
0003.0011.0122.0833	Экологическая безопасность	11	10
0003.0011.0122.0836	Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	4	26
0003.0011.0122.0840	Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	3	5
0003.0011.0122.0841	СМС-оповещение о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера	7	3
0004.0016.0162.1019	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112	2	4
0003.0009.0097.0696	Водопонижение и берегоукрепление	3	0
0003.0011.0123.0845	Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров	2	1
Коммунальное хозяйство		52	115
0005.0005.0056.1153	Перебои в электроснабжении	1	6
0005.0005.0056.1154	Перебои в водоснабжении	0	0
0005.0005.0056.1155	Перебои в газоснабжении	0	0

Код	Наименование	Количество обращений	
		2020 год	2021 год
0005.0005.0056.1156	Перебои в теплоснабжении	0	0
0005.0005.0056.1168	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	42	91
0003.0009.0097.0704	Содержание газового оборудования. Опасность взрыва	1	1
0005.0005.0055.1122	Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	0	0
0003.0009.0097.0699	Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	4	15
0003.0009.0097.0689	Комплексное благоустройство	4	2
Вопросы гражданской обороны			
0003.0009.0099.0730	Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)	2	58
Деятельность и принимаемые решения МЧС России			
0001.0001.0018.0055	Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления	0	2
0001.0002.0023.0062	Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения	7	12
0001.0002.0023.0063	Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти	0	0
0002.0013.0139.0000	Образование (за исключением международного сотрудничества)	2	0
0003.0009.0093.0657	Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность	21	0
0003.0012.0134.0881	Запросы архивных данных	18	24
0002.0014.0145.0452	Безопасность туризма	0	0
Прохождение службы			
0001.0002.0024.0069	Прохождение государственной службы Российской Федерации	1	0
0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	2	4
0002.0006.0064.0250	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	1
Жилищные вопросы			
0004.0015.0158.0953	Жилищные вопросы военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и органов (МЧС России)	0	2

Код	Наименование	Количество обращений	
		2020 год	2021 год
0005.0005.0057.1178	Предоставление субсидий на жилье	0	1
Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан должностными лицами			
0001.0002.0027.0122	Неполучение ответа на обращение Обращения, заявления и жалобы граждан	1	1
0001.0002.0027.0131	Прекращение рассмотрения обращения	1	3
0001.0002.0027.0134	Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, заявления и жалобы граждан	5	0
0001.0002.0027.0149	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов	6	13
0001.0002.0027.0157	Подарки, книги, фотографии, автографы	1	0
0001.0002.0027.0158	Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением	0	14
0001.0002.0027.0125	Результаты рассмотрения обращения	4	3
Организация труда и нормирование труда			
0002.0006.0064.0243	Организация и нормирование труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	4	0
0002.0006.0064.0249	Индексация заработной платы	0	0
0002.0006.0065.0257	Выплата заработной платы	1	0
Вопросы социальной сферы			
0002.0007.0071.0283	Перерасчет размеров пенсий (за исключением международного сотрудничества)	0	0
0002.0007.0074.0315	Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров.	0	0
0003.0008.0086.0557	Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов	1	1
Компенсационные выплаты		11	1
0002.0007.0072.0285	Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье Пособия.	0	1
0004.0015.0158.0969	О погребении. Выплата компенсаций за установку надгробия	0	0
0004.0015.0155.0938.065	Обращения по фактам противоправного поведения сотрудников МЧС России (не подтвердись)	9	0

Код	Наименование	Количество обращений	
		2020 год	2021 год
Иные вопросы		2	17
0004.0016.0163.1028	Конфликты на бытовой почве	0	2
0003.0011.0127.0870	Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных	-	8
0000.0005.0055.0000	Предоставление жилья военнослужащим	-	2
0003.0009.0099.0739	Строительство и ремонт мостов, гидротехнических сооружений	0	1
0003.0008.0086.0660	Уклонение от налогообложения	0	1
0003.0011.0127.0867	Содержание животных	0	1
0005.0005.0056.1149	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	0	1
0004.0015.0148.0896	Вопросы гражданской обороны	0	1
ИТОГО:		371	562

По тематике наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросу «Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности» (241 обращение – 23% от общего количества обращений), граждане обеспокоены вопросами коммунального хозяйства (115 обращений – 11%), волнует население и вопрос экологической безопасности, предупреждения и преодоления ЧС (49 обращений – 4%). 73 обращения (6%) поступило о выдаче архивных справок, в том числе поступивших в ЦГИМС о выдаче справок о наличии (отсутствии) за гражданином маломерных судов.

При плановых проверках подразделений проверяется организация работы с обращениями граждан, результаты проверок отражаются в актах.

Во втором полугодии 2021 года осуществлена проверка межрайонного отдела надзорной деятельности и профилактической работы Людиновского, Жиздринского и Хвостовичского районов, управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Калужской области, управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ.

С учетом изложенного предлагаю обеспечить:

безусловное соблюдение законодательства Российской Федерации при рассмотрении обращений граждан, уделяя особое внимание соблюдению сроков рассмотрения обращений граждан и полноте ответов гражданам;

мониторинг жалоб, поступающих в ФГИС ДО, их регистрацию в информационной системе «Система электронного документооборота МЧС России», контроль за своевременным рассмотрением жалоб, поступающих в ФГИС ДО, размещение ответов заявителям посредством ФГИС ДО.

**ВрИО начальника отдела
административной работы
Главного управления МЧС
России по Калужской области
советник государственной
гражданской службы РФ 3 класса**

01.09.2021

Н.В. Ларина

Согласовано:

**Первый заместитель начальника
Главного управления МЧС России
по Калужской области
полковник**

Д.В. Енин