

**Анализ  
состояния работы с обращениями граждан в Главном управлении  
МЧС России по Калужской области за 1 квартал 2023 года**

**1. Организация работы с обращениями граждан**

Работа с обращениями граждан в Главном управлении организована в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказами МЧС России от 29.12.2021 № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий», от 09.07.2021 № 453 «Об организации в системе МЧС России рассмотрения жалоб, поступающих в федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг», от 14.09.2021 № 604 «Об утверждении Порядка функционирования телефона доверия в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий», приказом Главного управления от 28.03.2022 № 88 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Калужской области».

Регистрация, учет, хранение всех обращений и контроль за ними, в том числе за поступающими в территориальные подразделения надзорной деятельности и профилактической работы, осуществляются с использованием информационной системы «Система электронного документооборота МЧС России» (СЭД).

Регистрация обращений граждан и ответов на них осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения Главного управления.

Организация работы с обращениями граждан в Главном управлении осуществляется группой по работе с обращениями граждан (далее — ГрОГ).

Основные функции ГрОГ:

1. Прием, регистрация и организация рассмотрения обращений граждан, в том числе поступающих по федеральной государственной информационной системе досудебного (внесудебного) обжалования (ФГИС ДО), на телефон доверия, принятых при личном приеме.

2. Организация и обеспечение личного приема должностными лицами Главного управления.

3. Осуществление личного приема граждан в ежедневном режиме.
4. Учет и хранение обращений граждан.
5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, который направлен на:  
обеспечение единого порядка работы с обращениями граждан;  
постановку обращений граждан на контроль;  
снятие с контроля обращений, по которым предоставлен объективный полный ответ заявителю;  
консультативную поддержку структурных подразделений по вопросам рассмотрения обращений граждан.
6. Осуществление анализа обращений граждан и организаций, результатов их рассмотрения и принятых по ним решений.

## 2. Основные показатели

За 1 квартал 2023 года в Главное управление поступило 285 обращений граждан, что на 24% больше, чем за 1 квартал 2022 года (230).

### Обращения граждан распределились следующим образом:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>По видам:</b></p> <p>заявления – 281 (в 2022 году - 228);<br/>предложения - 0 (в 2022 году - 0);<br/>жалобы - 2 (в 2022 году — 2);<br/>не обращения (поздравления, приглашения,<br/>соболезнования, текст не имеющий смысла, оценка<br/>деятельности, материалы для ознакомления) — 2 (в<br/>2022 году - 0)</p> | <p><b>По формам:</b></p> <p>обращения, поступившие в электронном виде<br/>— 90 (63 — в 2022 году);<br/>обращения, поступившие в письменном виде<br/>— 195 (167 — в 2022 году).</p> |
| <p><b>По признаку повторяемости:</b></p> <p>повторное — 3 (4 — в 2022 году);<br/>неоднократное — 0 (0 — в 2022 году).</p>                                                                                                                                                                                             | <p><b>По типу авторства:</b></p> <p>коллективное — 6 (16 — в 2022 году);<br/>анонимное — 1 (1 — в 2022 году).</p>                                                                  |

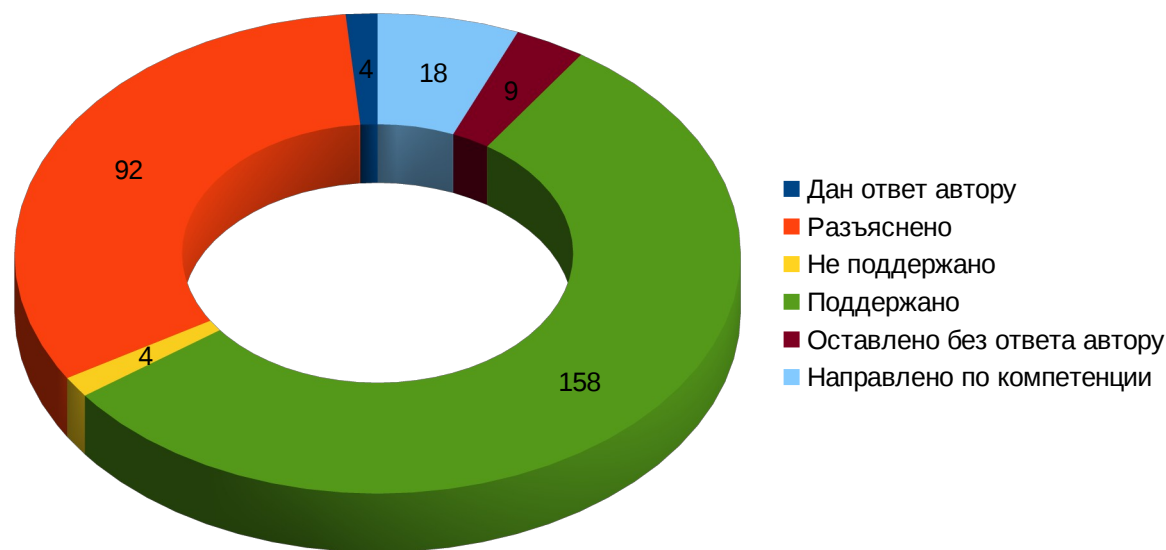
### Способы поступления обращений граждан

обращения, поступившие в письменном виде (почтой или лично) — 189 (158 — в 2022 году);  
обращения, поступившие в электронном виде (официальный сайт МЧС России, электронная почта МЧС России, ФГИС ДО) — 90 (63 — в 2022 году);  
обращения, поступившие по телефону доверия — 6 (9 — в 2022 году).

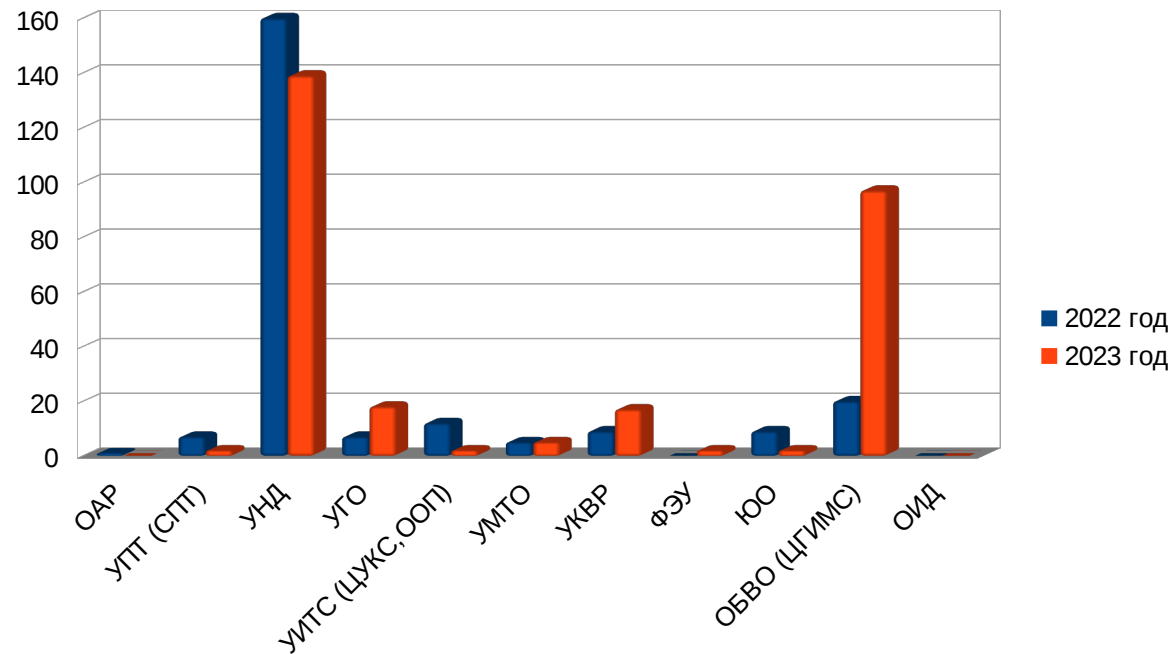
### Источники поступления обращений граждан

непосредственно от граждан через сеть интернет — 87 (61 — в 2022 году);  
непосредственно от граждан в письменной форме — 90 (66 — в 2022 году);  
администрация Президента РФ — 3 (1 — в 2022 году);  
органы государственной власти и организации — 99 (92 — в 2022 году);  
телефон доверия, досудебные жалобы и прочее — 6 (10 — в 2022 году).

### Результаты рассмотрения обращений



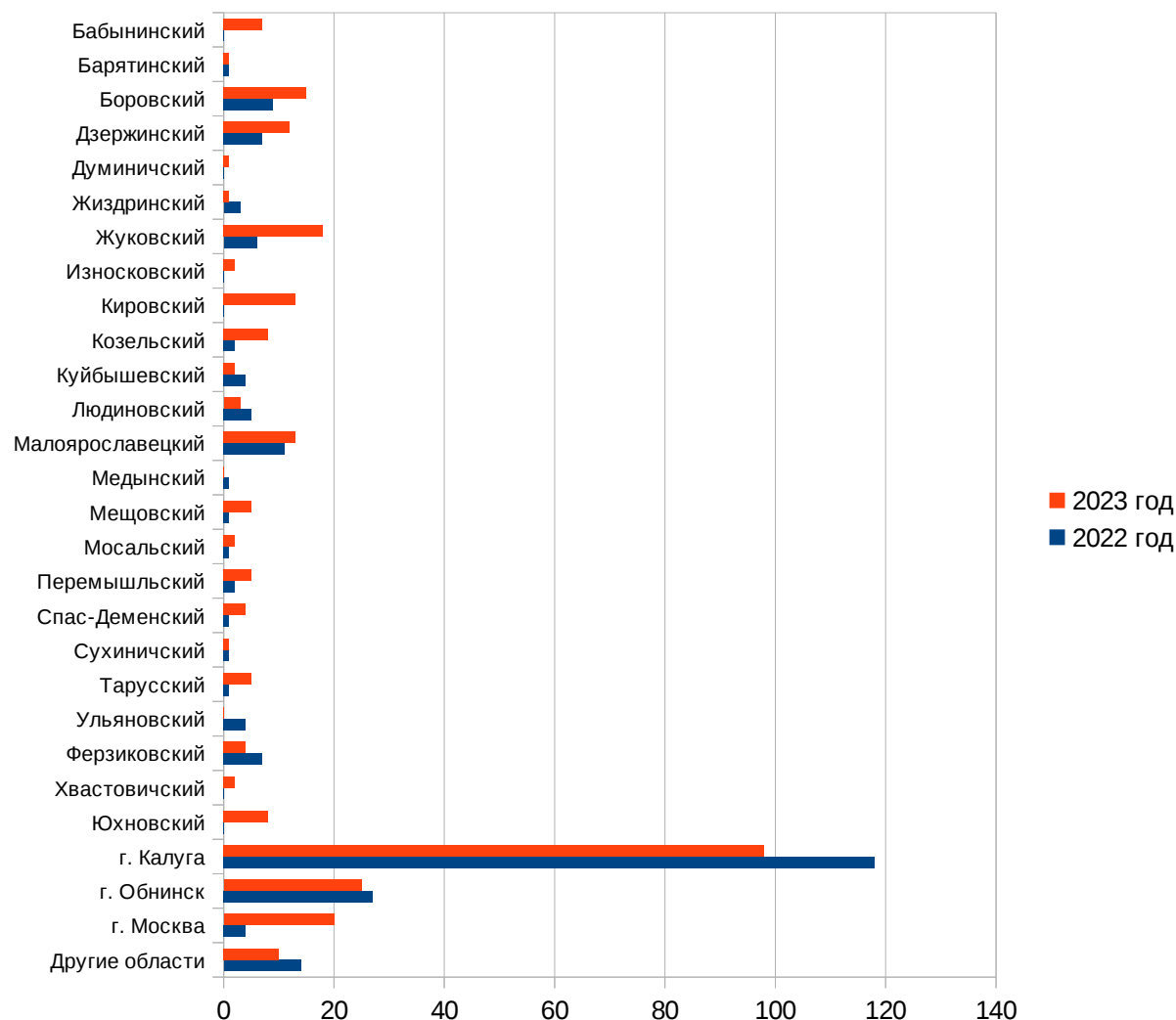
### Распределение по исполнителям



Среди структурных подразделений Главного управления наибольшее количество обращений рассмотрено и разрешено сотрудниками управления надзорной деятельности и профилактической работы — 139 обращений (в 2022 году — 160), центра государственной инспекции по маломерным судам — 98 обращений (в 2022 году — 20), управления гражданской обороны и защиты населения — 18 обращений (в 2022 году — 7), управления кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения — 17 обращений (в 2022 году — 7), управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ — 2 обращения (в 2022 году — 7).

Все обращения поставлены на контроль, нарушения сроков рассмотрения обращений не допущено.

## Распределение по адресам заявителей

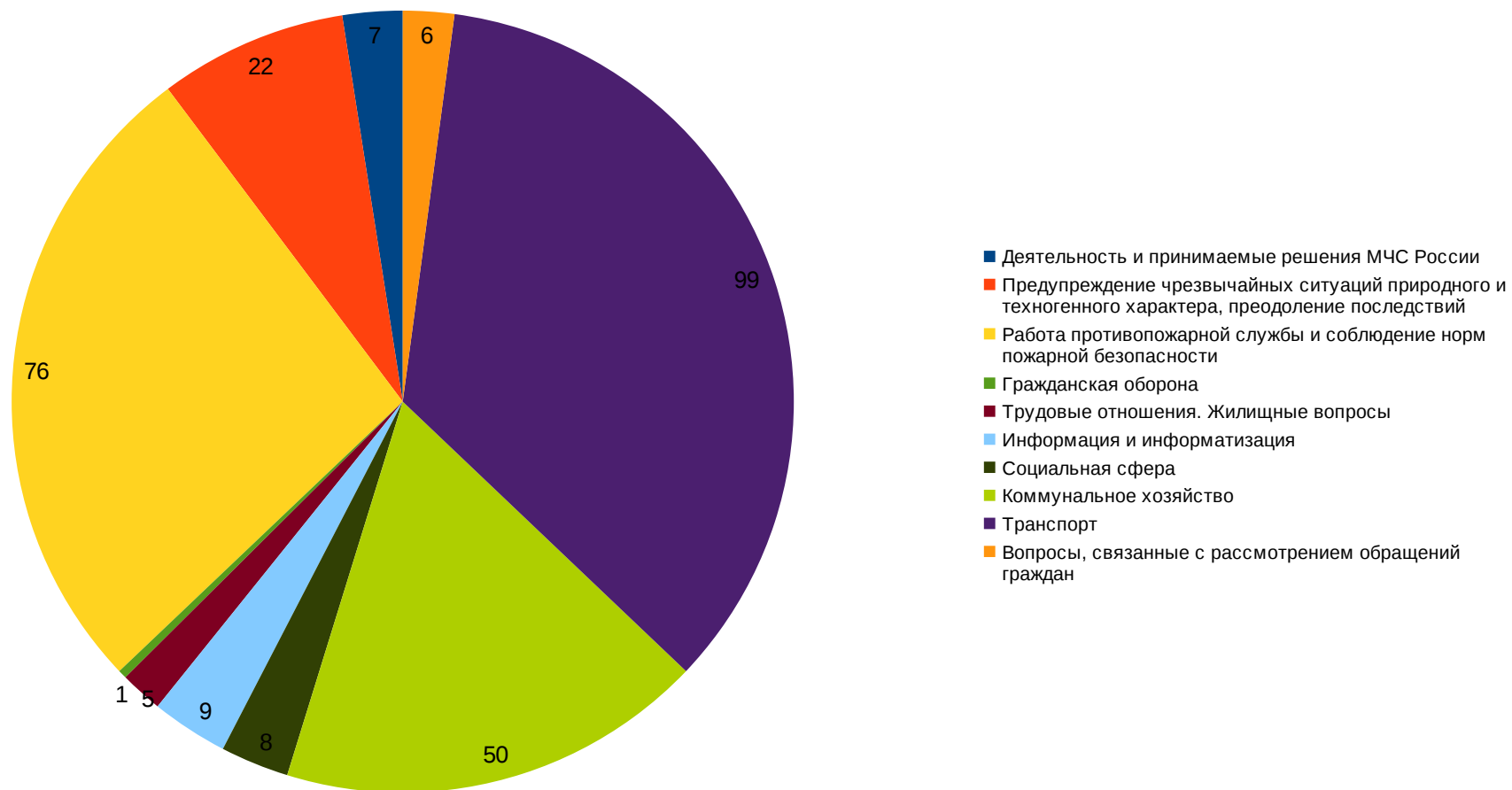


Статистика показывает, что наиболее часто обращаются граждане, проживающие в г. Калуге — 98 (в 2022 году — 118), г. Обнинске — 25 (в 2022 году — 27).

Увеличилось количество обращений, поступивших от жителей Жуковского — 18 (в 2022 году — 0), Боровского — 15 (в 2022 году — 9), Кировского — 13 (в 2022 году — 0), Дзержинского — 12 (в 2022 году — 7) и Бабынинского — 7 (в 2022 году — 0) районов.

Взросло количество  
обращений жителей города  
Москвы — 20 обращений (в 2022  
году - 4).

**Тематика обращений граждан в соответствии  
с типовым общероссийским тематическим классификатором**



| Код                                                                   | Наименование                                                                                                                                                                             | Количество обращений |          |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|
|                                                                       |                                                                                                                                                                                          | 2022 год             | 2023 год |
| Законодательство РФ. Исполнительное производство                      |                                                                                                                                                                                          | 0                    | 0        |
| Деятельность и принимаемые решения МЧС России                         |                                                                                                                                                                                          | 9                    | 7        |
| 0001.0002.0023.0062                                                   | Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения                                                    | 9                    | 5        |
| 0004.0016.0161.0990                                                   | Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом                                                                                                                        | 0                    | 1        |
| 0001.0001.0005.0012                                                   | Обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба, подъемные и т.д.)                                                                                                     | 0                    | 1        |
| Трудовые отношения                                                    |                                                                                                                                                                                          | 0                    | 2        |
| 0002.0006.0064.0250                                                   | Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора                                                                                                               | 0                    | 1        |
| 0002.0006.0065.0263                                                   | Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров                                                                                                                                           | 0                    | 1        |
| Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности |                                                                                                                                                                                          | 106                  | 76       |
| 0003.0009.0096.0675                                                   | Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов                                                                                     | 15                   | 2        |
| 0004.0016.0162.1022                                                   | Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности                                                                                                                     | 85                   | 72       |
| 0004.0016.0162.1023                                                   | Содержание пожарных водоемов                                                                                                                                                             | 3                    | 1        |
| 0004.0016.0162.1024                                                   | Разъяснения требований по пожарной безопасности                                                                                                                                          | 3                    | 1        |
| Жилищные вопросы                                                      |                                                                                                                                                                                          | 2                    | 3        |
| 0004.0015.0158.0953.0065                                              | Жилищные вопросы военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и органов (МЧС России) | 1                    | 1        |

| Код                                                        | Наименование                                                                                                                                                                                                                    | Количество обращений |          |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                 | 2022 год             | 2023 год |
| 0004.0015.0158.0959.0065                                   | Предоставление субсидий на приобретение жилья для военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и органов (МЧС России) - ЕСВ | 0                    | 2        |
| 0005.0005.0057.1178                                        | Предоставление субсидий на жилье                                                                                                                                                                                                | 1                    | 0        |
| <b>Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан</b> |                                                                                                                                                                                                                                 | <b>7</b>             | <b>6</b> |
| 0001.0002.0027.0124                                        | Действие (бездействие) при рассмотрении обращения                                                                                                                                                                               | 0                    | 1        |
| 0001.0002.0027.0125                                        | Результаты рассмотрения обращения                                                                                                                                                                                               | 0                    | 2        |
| 0001.0002.0027.0128                                        | Некорректные обращения                                                                                                                                                                                                          | 1                    | 0        |
| 0001.0002.0027.0131                                        | Прекращение рассмотрения обращения Обращения, заявления и жалобы граждан                                                                                                                                                        | 1                    | 0        |
| 0001.0002.0027.0132                                        | Представление дополнительных документов и материалов                                                                                                                                                                            | 2                    | 0        |
| 0001.0002.0027.0134                                        | Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения Обращения, заявления и жалобы граждан                                                                                                              | 1                    | 0        |
| 0001.0002.0027.0149                                        | Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов Обращения, заявления и жалобы граждан                                              | 2                    | 3        |
| <b>Социальная сфера</b>                                    |                                                                                                                                                                                                                                 | <b>2</b>             | <b>8</b> |
| 0002.0004.0051.0240                                        | Выплата пособий и компенсаций на ребенка                                                                                                                                                                                        | 0                    | 2        |
| 0002.0007.0069.0280.0023                                   | Порядок подтверждения трудового стажа для назначения пенсий                                                                                                                                                                     | 0                    | 2        |
| 0002.0007.0072.0285                                        | Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье Пособия                                                                                                                      | 2                    | 0        |
| 0002.0007.0072.0291                                        | Возмещение вреда вследствие получения производственной травмы, профзаболевания                                                                                                                                                  | 0                    | 1        |

| Код                                                                                               | Наименование                                                                                                                                                     | Количество обращений |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|
|                                                                                                   |                                                                                                                                                                  | 2022 год             | 2023 год |
| Образование                                                                                       |                                                                                                                                                                  | 1                    | 0        |
| 0002.0013.0139.0325.0036                                                                          | Высшее образование                                                                                                                                               | 1                    | 0        |
| Наука                                                                                             |                                                                                                                                                                  | 0                    | 0        |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм                                              |                                                                                                                                                                  | 2                    | 0        |
| 0002.0014.0145.0452                                                                               | Безопасность туризма                                                                                                                                             | 2                    | 0        |
| Коммунальное хозяйство                                                                            |                                                                                                                                                                  | 40                   | 50       |
| 0003.0009.0097.0689                                                                               | Комплексное благоустройство                                                                                                                                      | 5                    | 3        |
| 0003.0009.0097.0699                                                                               | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров                                                                                                 | 0                    | 10       |
| 0003.0009.0097.0704                                                                               | Содержание газового оборудования. Опасность взрыва                                                                                                               | 4                    | 9        |
| 0005.0005.0056.1168                                                                               | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 31                   | 28       |
| Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий |                                                                                                                                                                  | 23                   | 22       |
| 0003.0011.0122.0833                                                                               | Экологическая безопасность                                                                                                                                       | 4                    | 1        |
| 0003.0011.0122.0836                                                                               | Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий                                                                                            | 1                    | 15       |
| 0003.0011.0122.0840                                                                               | Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий                                                                | 13                   | 5        |
| 0004.0016.0162.1019                                                                               | Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112                                                                                    | 5                    | 1        |
| Транспорт                                                                                         |                                                                                                                                                                  | 23                   | 99       |
| 0003.0009.0099.0730                                                                               | Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)                                                                                                             | 20                   | 99       |
| 0003.0009.0099.0743                                                                               | Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения                                                                                                           | 3                    | 0        |

| Код                         | Наименование                                                                                                            | Количество обращений |          |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|
|                             |                                                                                                                         | 2022 год             | 2023 год |
| Информация и информатизация |                                                                                                                         | 13                   | 9        |
| 0003.0012.0134.0881         | Запросы архивных данных                                                                                                 | 12                   | 9        |
| 0003.0012.0138.0886         | Защита информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизация. Персональные данные граждан | 1                    | 0        |
| Гражданская оборона         |                                                                                                                         | 2                    | 1        |
| 0004.0015.0147.0892         | Содержание и обслуживание защитных сооружений гражданской обороны и противорадиационных укрытий (ЗСГО и ПРУ)            | 0                    | 1        |
| 0004.0015.0148.0896         | Гражданская оборона, территориальная оборона                                                                            | 2                    | 0        |