

**Анализ  
состояния работы с обращениями граждан в Главном управлении  
МЧС России по Калужской области за 3 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», от 18.08.2023 № 841 «О проведении в МЧС России эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами сообщений и обращений, а также для направления ответов на указанные сообщения и обращения», 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), Платформе обратной связи в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», 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 3 квартал 2023 года в Главное управление поступило 404 обращения граждан, что на 14,6% больше, чем за 3 квартал 2022 года (345), из них 3 коллективных обращения (АППГ – 8).

23 обращения 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, направлены по принадлежности, а также 27 обращений направлены по компетенции и рассмотрены Главным управлением в рамках имеющихся полномочий.

Поступило 1 сообщение по Платформе обратной связи в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», находится на рассмотрении в управлении надзорной деятельности и профилактической работы.

Обращения граждан рассмотрены и разрешены в установленные сроки. 143 обращения рассмотрено с выездом на место, в том числе с участием автора обращения.

Все обращения поставлены на контроль, нарушений сроков рассмотрения обращений за 3 квартал 2023 года допущено не было.

Анализ тематики обращений граждан показывает, что на 49,5% возросло количество обращений граждан и финансовых управляющих о предоставлении сведений о наличии или отсутствии зарегистрированных маломерных судов (103 обращения против 53 в аналогичном периоде прошлого года).

По-прежнему актуальными остаются вопросы по теме «Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности», количество которых возросло на 18,7% (208 обращений против 169 в аналогичном периоде 2022 года).

В соответствии с п. 6 решения коллегии МЧС России от 29 марта 2023 года № 2/II «Об итогах работы с обращениями граждан и организаций в Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в 2022 году и задачах на 2023 год» на официальном сайте Главного управления создан раздел «Часто задаваемые вопросы», в котором размещаются ответы на наиболее актуальные вопросы, задаваемые в обращениях граждан, переписка с гражданами осуществляется с официальных адресов электронной почты, результаты работы с обращениями граждан рассмотрены на заседании коллегии Главного управления в мае 2023 года (протокол от 18.05.2023 № 2).

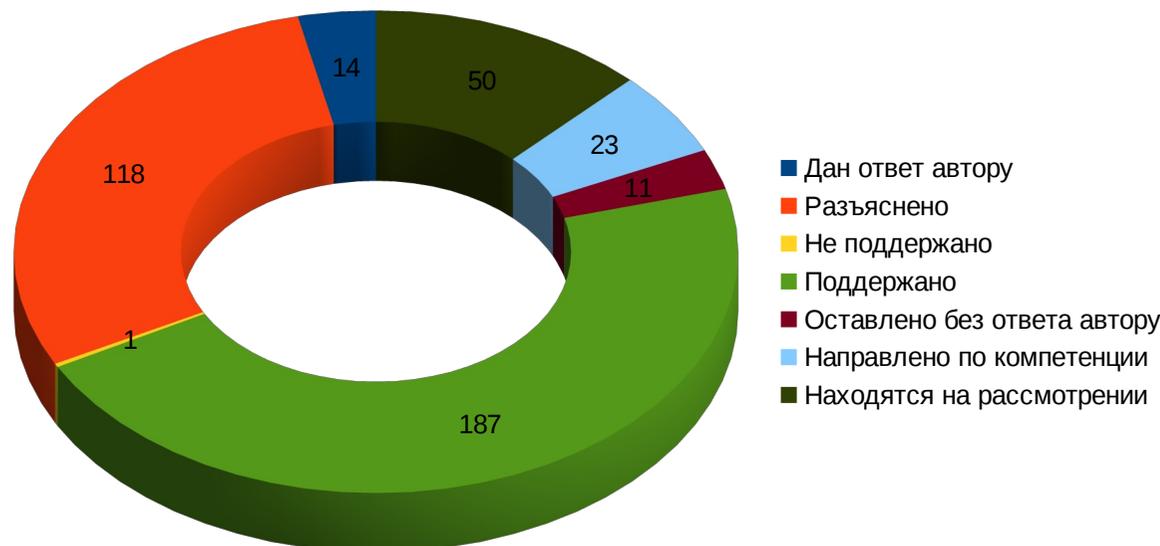
### **Обращения граждан распределились следующим образом:**

<p style="text-align: center;"><b>По видам:</b></p> <p>заявления – 393 (в 2022 году - 335); предложения - 2 (в 2022 году - 3); жалобы - 9 (в 2022 году — 7); не обращения (поздравления, приглашения, соболезнования, текст не имеющий смысла, оценка деятельности, материалы для ознакомления) — 0 (в 2022 году — 0).</p>	<p style="text-align: center;"><b>По формам:</b></p> <p>обращения, поступившие в электронном виде — 125 (125 — в 2022 году); обращения, поступившие в письменном виде — 279 (220 — в 2022 году).</p>
--	--

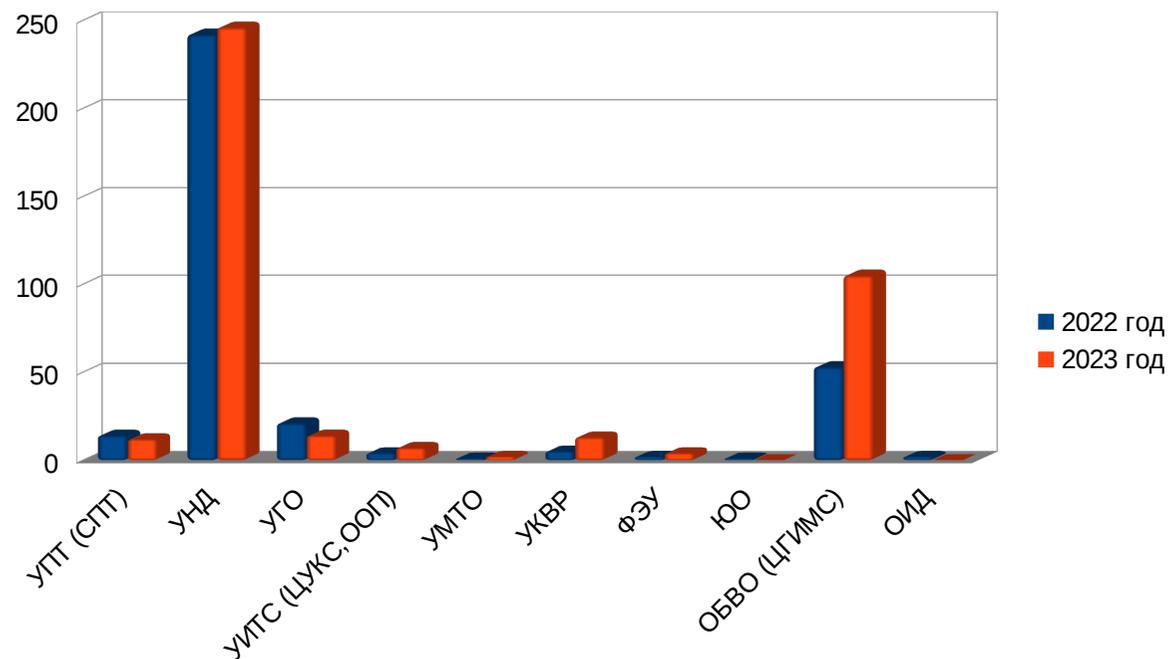
<p><b>По признаку повторяемости:</b>  повторное — 3 (2 — в 2022 году);  неоднократное — 1 (0 — в 2022 году).</p>	<p><b>По типу авторства:</b>  коллективное — 3 (8 — в 2022 году);  анонимное — 2 (1 — в 2022 году).</p>
--	---

<p><b>Способы поступления обращений граждан</b></p> <p>обращения, поступившие в письменном виде (почтой или лично) — 279 (220 — в 2022 году);  обращения, поступившие в электронном виде (официальный сайт МЧС России, электронная почта МЧС России, ФГИС ДО) — 125 (125 — в 2022 году);  обращения, поступившие по телефону доверия — 15 (24 — в 2022 году).</p>	<p><b>Источники поступления обращений граждан</b></p> <p>непосредственно от граждан через сеть интернет — 123 (122 — в 2022 году);  непосредственно от граждан в письменной форме — 125 (71 — в 2022 году);  администрация Президента РФ — 2 (3 — в 2022 году);  органы государственной власти, прокуратура и организации — 121 (125 — в 2022 году);  телефон доверия, досудебные жалобы и прочее — 15 (24 — в 2022 году).</p>
---	--

**Результаты рассмотрения обращений**



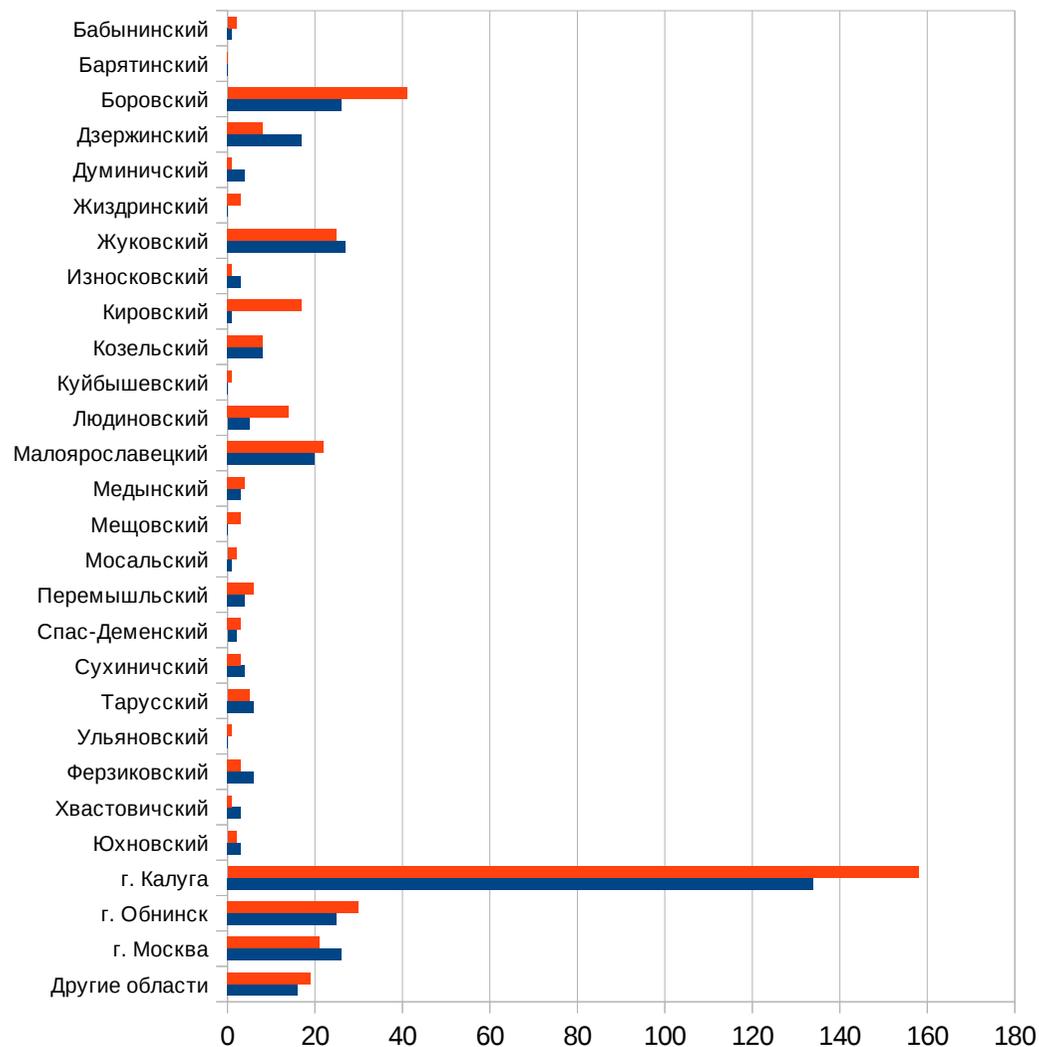
### Распределение по исполнителям



Среди структурных подразделений Главного управления наибольшее количество обращений рассмотрено и разрешено сотрудниками управления надзорной деятельности и профилактической работы — 246 обращений (в 2022 году — 242), центра государственной инспекции по маломерным судам — 105 обращений (в 2022 году — 53), управления гражданской обороны и защиты населения — 14 обращений (в 2022 году — 21), управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ — 12 обращений (в 2022 году — 14), управления кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения — 13 обращений (в 2022 году — 5).

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

## Распределение по адресам заявителей



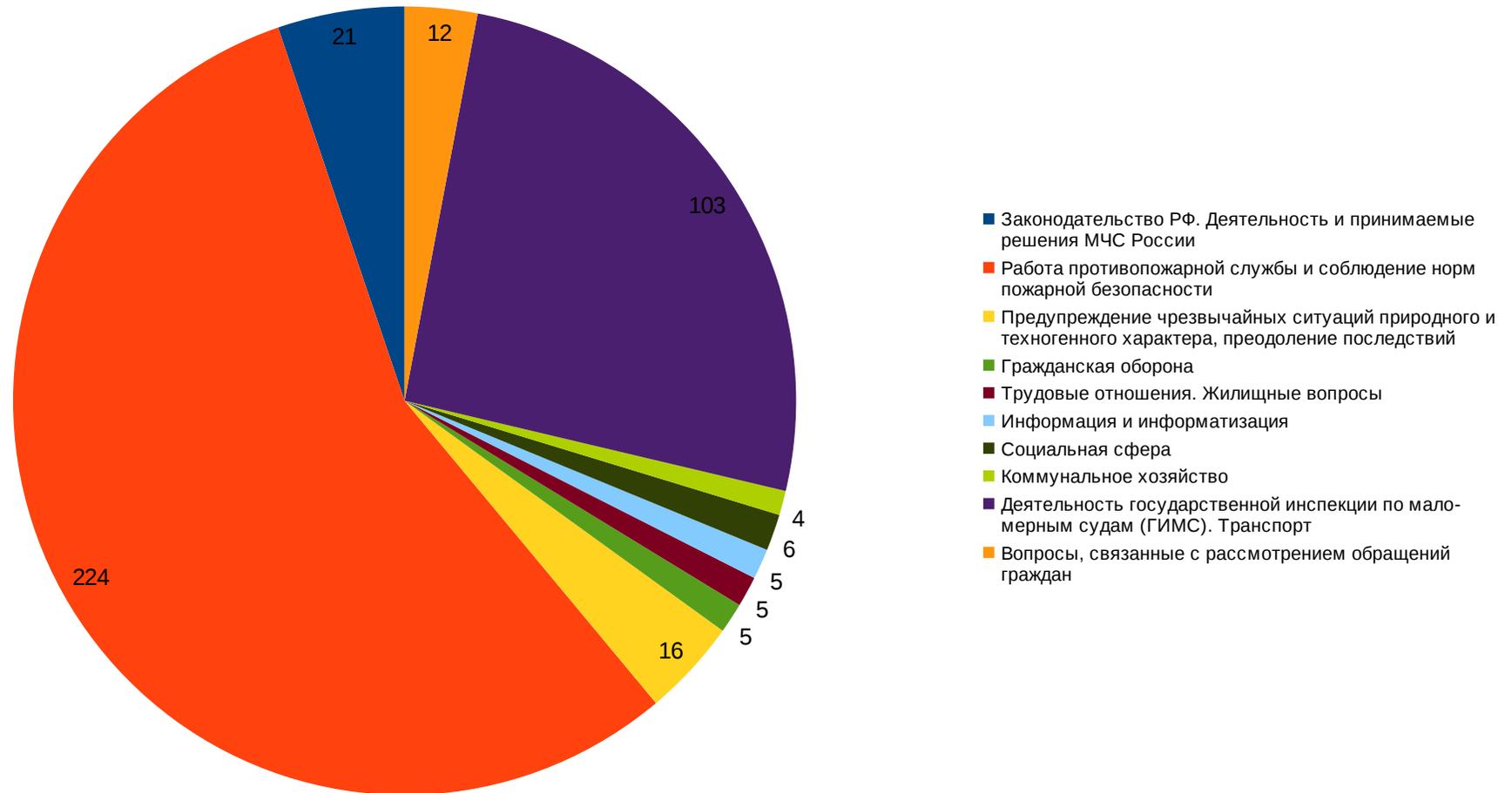
Резко возросло количество обращений граждан, проживающих в г. Калуге — 158 против 134 в 2022 году, Кировском районе — 17 против 1 в 2022 году, Боровском районе — 41 против 26 в 2022 году.

Незначительно увеличилось количество обращений граждан из г. Обнинска (30 против 25).

На прежнем уровне осталось количество обращений граждан, поступивших из Сухиничского (3 против 4), Юхновского (2 против 3), Мосальского (2 против 1) и Спас-Деменского (3 против 2) районов.

Снизилось количество обращений жителей Дзержинского района (8 против 17), г. Москвы и Московской области (21 против 26).

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



Код	Наименование	Количество обращений	
		2022 год	2023 год
<b>1</b>	<b>Законодательство РФ. Исполнительное производство</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
0001.0001.0010.0033.0074	Законодательство Российской Федерации	1	2
<b>2</b>	<b>Деятельность и принимаемые решения МЧС России</b>	<b>9</b>	<b>19</b>
0001.0002.0023.0062	Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения	8	14
0004.0016.0161.0990	Обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба, подъемные и т.д.)Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом	1	5
<b>3</b>	<b>Прохождение службы</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
0002.0006.0064.0250	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	0	1
0002.0006.0065.0270.0022	Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации)	0	3
<b>4</b>	<b>Трудоустройство</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>5</b>	<b>Оплата труда</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
0002.0006.0065.0257	Выплата заработной платы	1	1
<b>6</b>	<b>Материально техническое обеспечение</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>7</b>	<b>Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности</b>	<b>195</b>	<b>224</b>
0001.0002.0025.0098	Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии.	2	0

0003.0009.0096.0675	Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов	13	5
0004.0016.0162.1022	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	169	210
0004.0016.0162.1023	Содержание пожарных водоемов	3	3
0004.0016.0162.1024	Разъяснения требований по пожарной безопасности	8	6
<b>8</b>	<b>Вопросы не касаемые сотрудников МЧС России</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
0005.0005.0055.1146	Переустройство и (или) перепланировка жилого помещения	1	0
<b>9</b>	<b>Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
0001.0002.0027.0122	Неполучение ответа на обращение Обращения, заявления и жалобы граждан	1	1
0001.0002.0027.0124	Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	1	1
0001.0002.0027.0125	Результаты рассмотрения обращения	4	2
0001.0002.0027.0127	Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса Обращения, заявления и жалобы граждан	0	1
0001.0002.0027.0128	Некорректные обращения	2	0
0001.0002.0027.0131	Прекращение рассмотрения обращения Обращения, заявления и жалобы граждан	0	2
0001.0002.0027.0132	Представление дополнительных документов и материалов	0	1
0001.0002.0027.0149	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов Обращения, заявления и жалобы граждан	5	4
<b>10</b>	<b>Социальная сфера</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
0002.0007.0069.0280.0023	Порядок подтверждения трудового стажа для назначения пенсий	0	3

0004.0015.0158.0969	О погребении. Выплата компенсаций за установку надгробия	0	2
<b>11</b>	<b>Образование</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
0002.0013.0139.0325	Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	2	1
<b>12</b>	<b>Наука</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
0003.0009.0093.0657	Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность	2	0
<b>13</b>	<b>Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>14</b>	<b>Коммунальное хозяйство</b>	<b>16</b>	<b>4</b>
0003.0009.0097.0689	Комплексное благоустройство	8	2
0003.0009.0097.0704	Содержание газового оборудования. Опасность взрыва	0	1
0005.0005.0056.1153	Перебои в электроснабжении	3	1
0005.0005.0056.1154	Перебои в водоснабжении	4	0
0005.0005.0056.1156	Перебои в теплоснабжении	1	0
<b>15</b>	<b>Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий</b>	<b>35</b>	<b>16</b>
0003.0011.0122.0833	Экологическая безопасность	11	6
0003.0011.0122.0836	Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	1	0
0003.0011.0122.0840	Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	17	9
0003.0011.0122.0841	СМС-оповещение о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера	2	0
0004.0016.0162.1019	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по	4	1

	единому номеру 112		
<b>16</b>	<b>Деятельность государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС)</b>	<b>52</b>	<b>103</b>
0003.0009.0099.0730	Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)	52	103
<b>17</b>	<b>Транспорт</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
0003.0009.0099.0743	Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения	0	1
<b>16</b>	<b>Информация и информатизация (архивные данные)</b>	<b>11</b>	<b>5</b>
0003.0012.0134.0881	Запросы архивных данных	10	5
0003.0012.0136.0883	Распространение массовой информации	1	0
<b>18</b>	<b>Гражданская оборона</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
0004.0015.0147.0892	Содержание и обслуживание защитных сооружений гражданской обороны и противорадиационных укрытий (ЗСГО и ПРУ)	0	3
0004.0015.0148.0896	Гражданская оборона, территориальная оборона	1	2