

**Анализ
состояния работы с обращениями граждан в Главном управлении
МЧС России по Калужской области за 3 квартал 2024 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 2024 года в Главное управление поступило 511 обращений граждан, что на 26,5% больше, чем за 3 квартал 2023 года (404), из них 18 коллективных обращений (АППГ – 3).

24 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.

Поступило 12 обращений по Платформе обратной связи в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Обращения граждан рассмотрены и разрешены в установленные сроки. 168 обращений рассмотрены с выездом на место, в том числе с участием автора обращения.

Все обращения поставлены на контроль, нарушений сроков рассмотрения обращений за 3 квартал 2024 года допущено не было.

Анализ тематики обращений граждан показывает, что на 54,4% возросло количество обращений граждан и финансовых управляющих о предоставлении сведений о наличии или отсутствии зарегистрированных маломерных судов (159 обращений против 103 в аналогичном периоде 2023 года).

По-прежнему актуальными остаются вопросы по теме «Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности», количество которых возросло на 20,5% (270 обращений против 224 в аналогичном периоде 2023 года).

В соответствии с распоряжением МЧС России от 29.12.2023 №1123 «Об утверждении порядка выявления мнения граждан посредством проведения опросов по вопросам, относящимся к ведению и деятельности МЧС России, с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» на официальном сайте Главного управления посредством Платформы обратной связи ежеквартально размещаются опросы граждан.

Обращения граждан распределились следующим образом:

<p>По видам:</p> <p>заявления – 510 (в 2023 году - 393); предложения - 0 (в 2023 году - 2); жалобы - 1 (в 2023 году — 9); не обращения (поздравления, приглашения, соболезнования, текст не имеющий смысла, оценка деятельности, материалы для ознакомления) — 0 (в 2023 году — 0).</p>	<p>По формам:</p> <p>обращения, поступившие в электронном виде — 182 (125 — в 2023 году); обращения, поступившие в письменном виде — 329 (279 — в 2023 году).</p>
<p>По признаку повторяемости:</p> <p>повторное — 9 (3 — в 2023 году); неоднократное — 6 (1 — в 2023 году).</p>	<p>По типу авторства:</p> <p>коллективное — 18 (3 — в 2023 году); анонимное — 4 (2 — в 2023 году).</p>

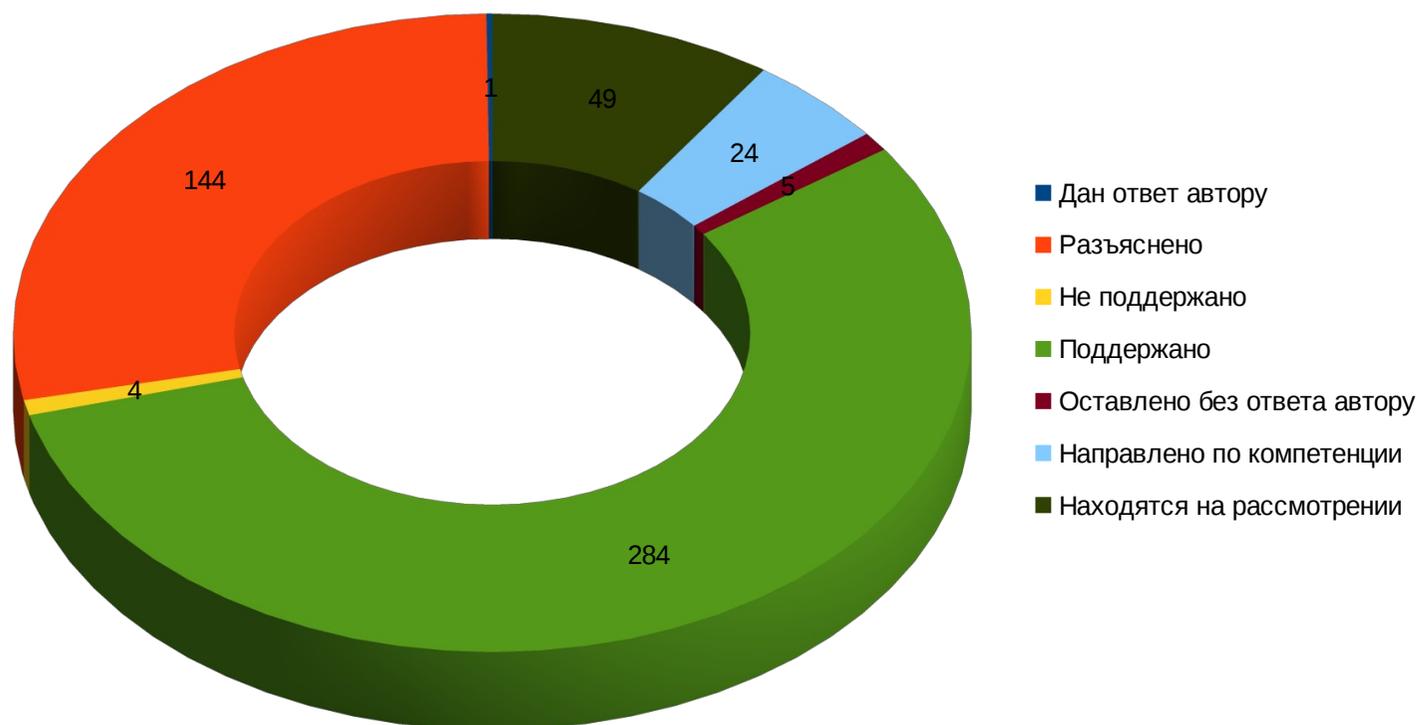
Способы поступления обращений граждан

обращения, поступившие в письменном виде (почтой или лично) — 329 (279 — в 2023 году);
обращения, поступившие в электронном виде (официальный сайт МЧС России, электронная почта МЧС России, ФГИС ДО) — 182 (125 — в 2023 году);
обращения, поступившие по телефону доверия — 21 (15 — в 2023 году).

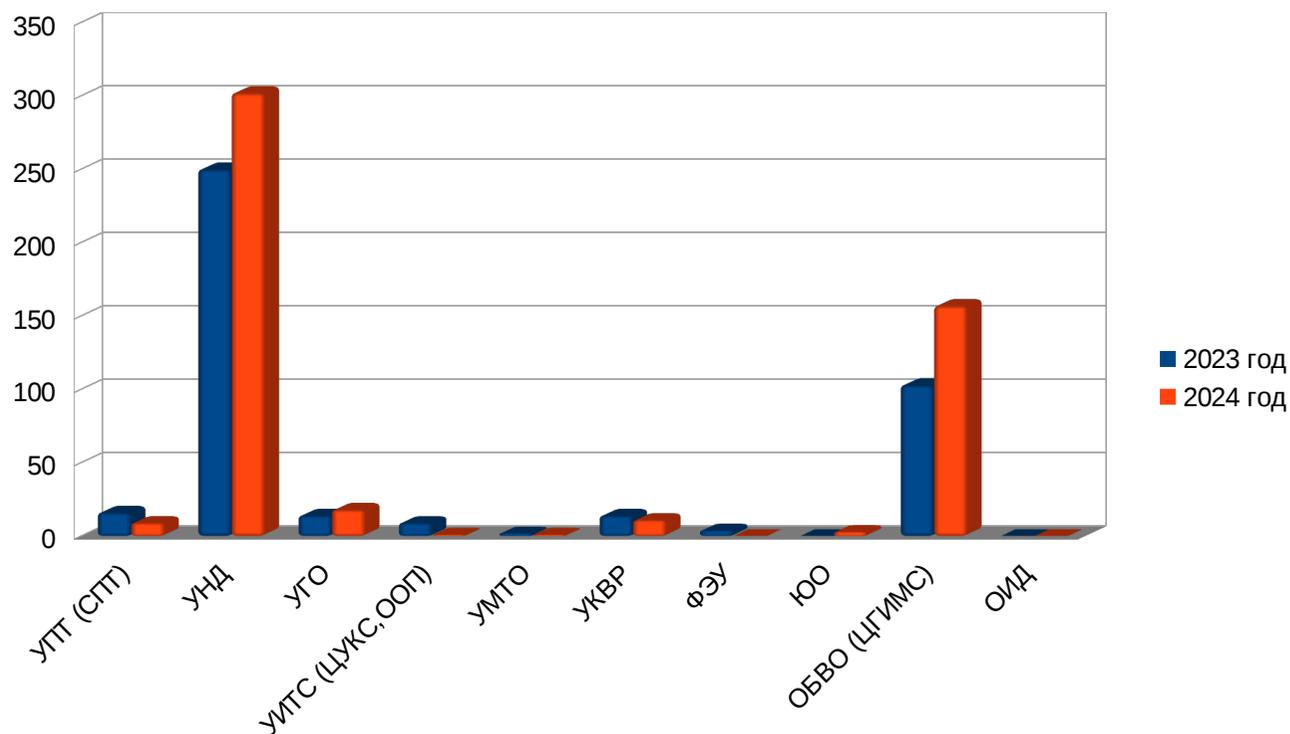
Источники поступления обращений граждан

непосредственно от граждан через сеть интернет — 182 (123 — в 2023 году);
непосредственно от граждан в письменной форме — 163 (125 — в 2023 году);
администрация Президента РФ, Администрация Губернатора Калужской области — 51 (2 — в 2023 году);
органы государственной власти, прокуратура и организации — 92 (121 — в 2023 году);
телефон доверия, досудебные жалобы и прочее — 21 (15 — в 2023 году).

Результаты рассмотрения обращений



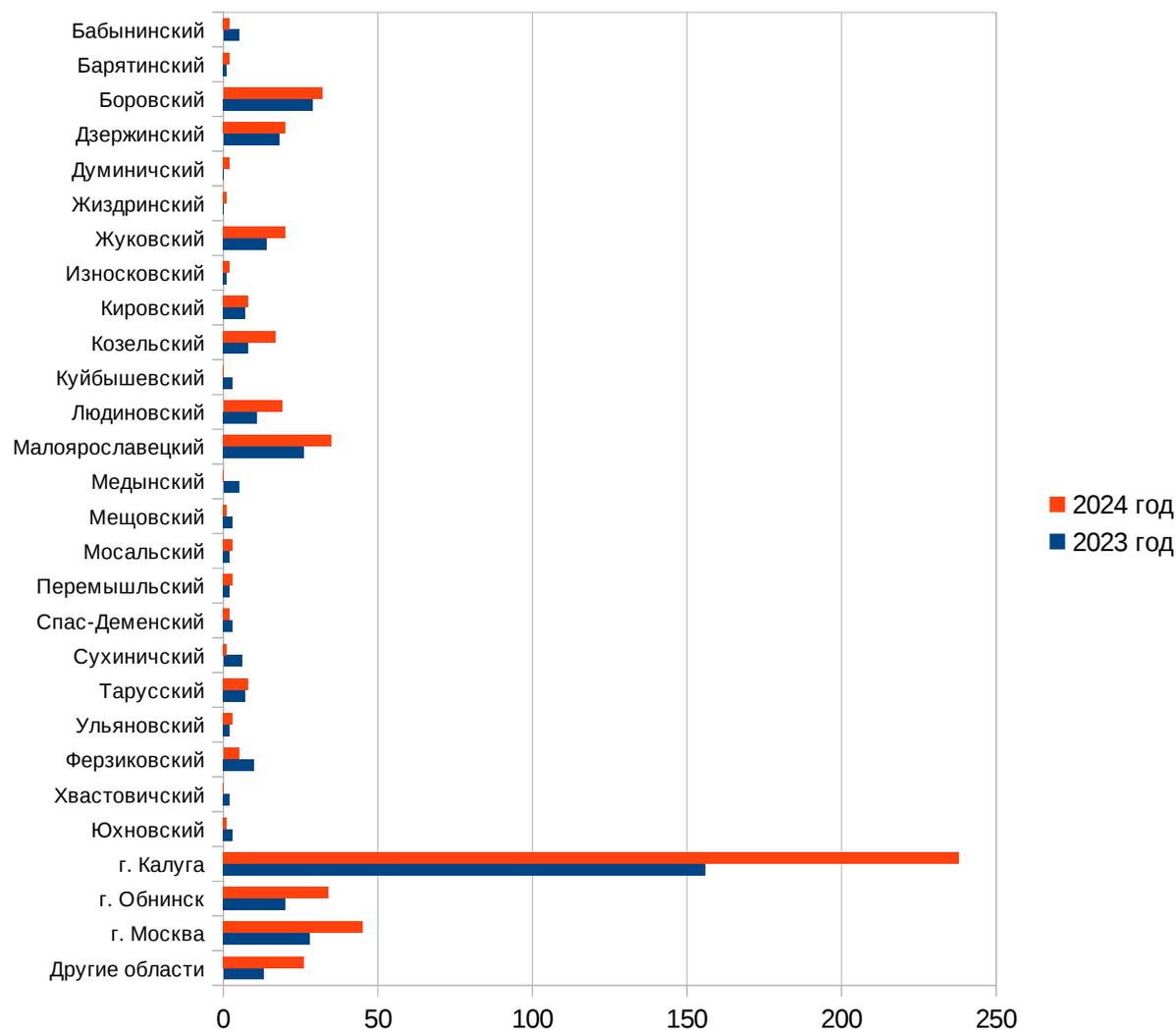
Распределение по исполнителям



Среди структурных подразделений Главного управления наибольшее количество обращений рассмотрено и разрешено сотрудниками управления надзорной деятельности и профилактической работы — 302 обращения (в 2023 году — 250), центра государственной инспекции по маломерным судам — 157 обращений (в 2023 году — 103), управления гражданской обороны и защиты населения — 18 обращений (в 2023 году — 14), управления кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения — 11 обращений (в 2023 году — 14), управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ — 9 обращений (в 2023 году — 16).

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

Распределение по адресам заявителей

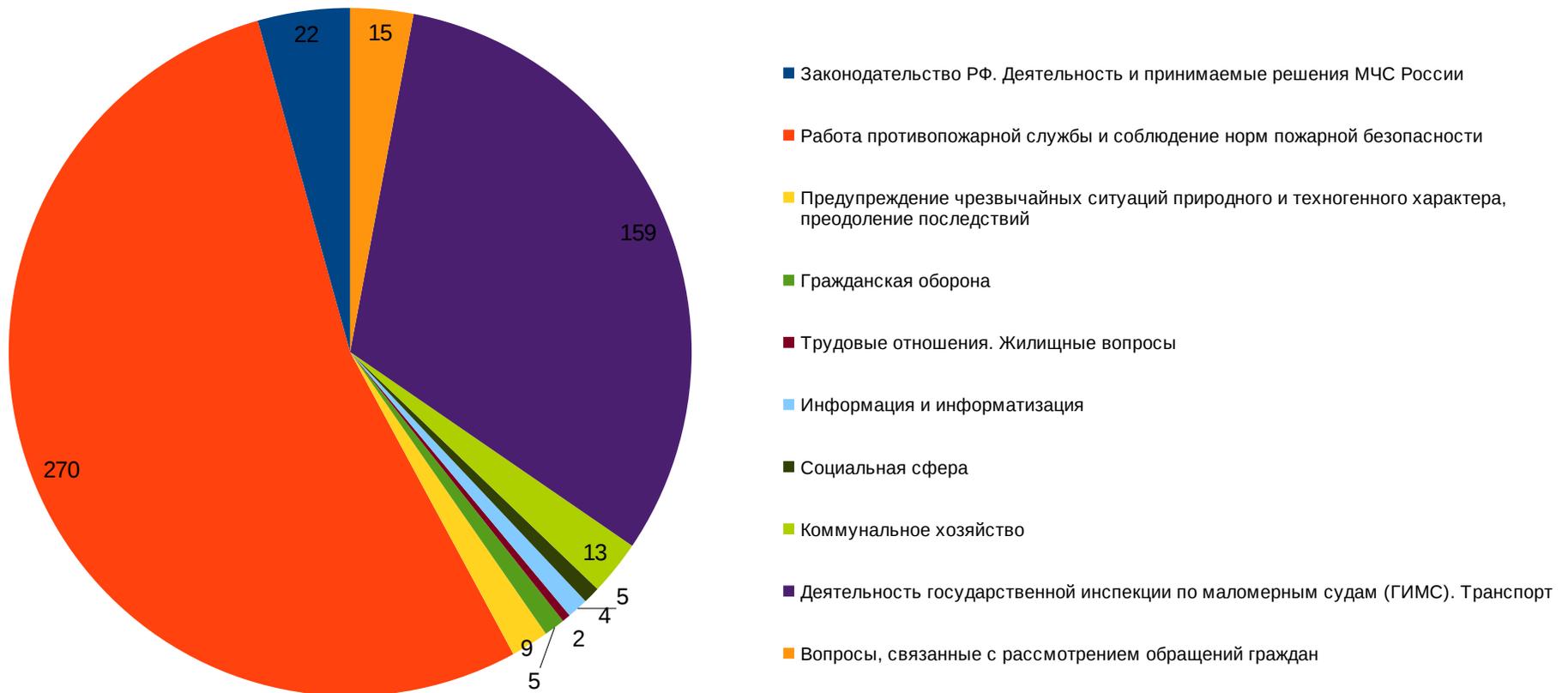


Возросло количество обращений граждан, проживающих в г. Калуга — 238 против 156 в 2023 году, в г. Обнинск — 34 против 20 в 2023 году, Боровском районе — 32 против 29 в 2023 году, Жуковском районе — 20 против 14 в 2023 году, Малоярославецком районе — 35 против 26 в 2023 году, в Людиновском районе — 19 против 11 в 2023 году, в Козельском районе — 17 против 8 в 2023 году, в г. Москве — 45 против 28 в 2023 году.

Незначительно увеличилось количество обращений граждан в Тарусском (8 против 7), Ульяновском (3 против 2), Перемышльском (3 против 2), Износковском (2 против 1 в 2023 году) районах.

Снизилось количество обращений жителей Хвастовичского (0 против 2 в 2023 году), Куйбышевского (0 против 3 в 2023 году), Юхновского (1 против 3 в 2023) районов.

Тематика обращений граждан в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором



Код	Наименование	Количество обращений	
		2023 год	2024 год
1	Законодательство РФ. Исполнительное производство	0	0
2	Деятельность и принимаемые решения МЧС России	19	26
0001.0002.0023.0062	Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения	14	21
0004.0016.0161.0990	Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом	5	3
0004.0016.0163.1029	Просьба о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни	0	2
3	Прохождение службы	4	2
0001.0021.0203.0223	Награждение государственными наградами	0	1
0002.0006.0064.0250	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	0
0002.0006.0065.0270.0022	Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации)	3	1
4	Трудоустройство	0	0
5	Оплата труда	1	0
0002.0006.0065.0257	Выплата заработной платы	1	0
6	Материально техническое обеспечение	0	0
7	Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности	224	270

0001.0002.0025.0098	Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии.	0	1
0003.0009.0096.0675	Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов	5	9
0004.0016.0162.1022	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	210	249
0004.0016.0162.1024	Разъяснения требований по пожарной безопасности	6	10
0004.0016.0162.1023	Содержание пожарных водоемов	3	1
8	Жилищные вопросы	0	0
9	Вопросы не касаемые сотрудников МЧС России	0	1
0005.0005.0055.1122	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	0	1
10	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан	12	15
0001.0002.0027.0122	Неполучение ответа на обращение Обращения, заявления и жалобы граждан	1	0
0001.0002.0027.0124	Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	1	1
0001.0002.0027.0125	Результаты рассмотрения обращения	2	4
0001.0002.0027.0127	Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса Обращения, заявления и жалобы граждан	1	0
0001.0002.0027.0131	Прекращение рассмотрения обращения Обращения, заявления и жалобы граждан	2	0
0001.0002.0027.0132	Представление дополнительных документов и материалов	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	4	9

0001.0002.0027.0158	Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением	0	1
11	Социальная сфера	5	4
0002.0007.0069.0280.0023	порядок подтверждения трудового стажа для назначения пенсий	3	1
0002.0007.0072.0291	Возмещение вреда вследствие получения производственной травмы, профзаболевания	0	2
0002.0007.0073.0294	Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам	0	1
0004.0015.0158.0969	О погребении. Выплата компенсаций за установку надгробия	2	0
11	Образование	1	0
0002.0013.0139.0325	Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	1	0
12	Наука	0	0
13	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	0	0
14	Коммунальное хозяйство	4	13
0003.0009.0097.0689	Комплексное благоустройство	2	7
0003.0009.0097.0704	Содержание газового оборудования. Опасность взрыва	1	1
0005.0005.0056.1153	Перебои в электроснабжении	1	1
0005.0005.0056.1154	Перебои в водоснабжении	0	2
0005.0005.0056.1155	Перебои в газоснабжении	0	2
15	Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного	16	9

	и техногенного характера, преодоление последствий		
0003.0011.0122.0833	Экологическая безопасность	1	6
0003.0011.0122.0836	Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	0	1
0003.0011.0122.0840	Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	9	6
0003.0011.0122.0841	СМС-оповещение о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера	0	1
0004.0016.0162.1019	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112	1	0
16	Деятельность государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС)	103	159
0003.0009.0099.0730	Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)	103	159
17	Транспорт	1	0
0003.0009.0099.0743	Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения	1	0
16	Информация и информатизация (архивные данные)	5	5
0003.0012.0134.0881	Запросы архивных данных	5	5
18	Гражданская оборона	5	5
0004.0015.0147.0892	Содержание и обслуживание защитных сооружений гражданской обороны и противорадиационных укрытий (ЗСГО и ПРУ)	3	3
0004.0015.0148.0896	Гражданская оборона, территориальная оборона	2	2