

**АНАЛИЗ**  
**состояния работы с обращениями граждан**  
**в Главном управлении МЧС России по Калужской области**  
**за 2015 год**

Работа с обращениями граждан в Главном управлении организована в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, 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», приказа Главного управления МЧС России по Калужской области от 29.12.2014 № 711 «О порядке работы с обращениями граждан».

Приказом определена ответственность должностных лиц за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное рассмотрение.

Организация работы по приему, учету, регистрации, передаче должностным лицам для рассмотрения и контроль исполнения обращений граждан осуществляется канцелярией.

Регистрация обращений граждан и ответов им осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения управления. Хранение материалов по письменным обращениям граждан в 2015 году осуществлялось в самостоятельных делах в канцелярии.

Ежеквартально канцелярией готовились статистические данные о работе с обращениями граждан и анализы состояния работы с обращениями граждан в Главном управлении.

При подведении итогов за 2015 год социально-экономического развития муниципальных районов и округов области проведен анализ обращений граждан по каждому району области.

В 2015 году в Главное управление и подчиненные подразделения поступило 711 обращений граждан (в 2014 году – 736), из них в Главное управление – 342 (в 2014 году – 317). По сравнению с 2014 годом общее количество обращений граждан сократилось на 3,4%, количество обращений, поступивших в Главное управление, увеличилось на 7,89%.

Из общего количества обращений граждан, поступивших в 2015 году, 47 поступило на сайт Главного управления, 23 – на электронную почту.

На личном приеме руководством Главного управления принят 1 гражданин.

Обращения граждан поступили из:

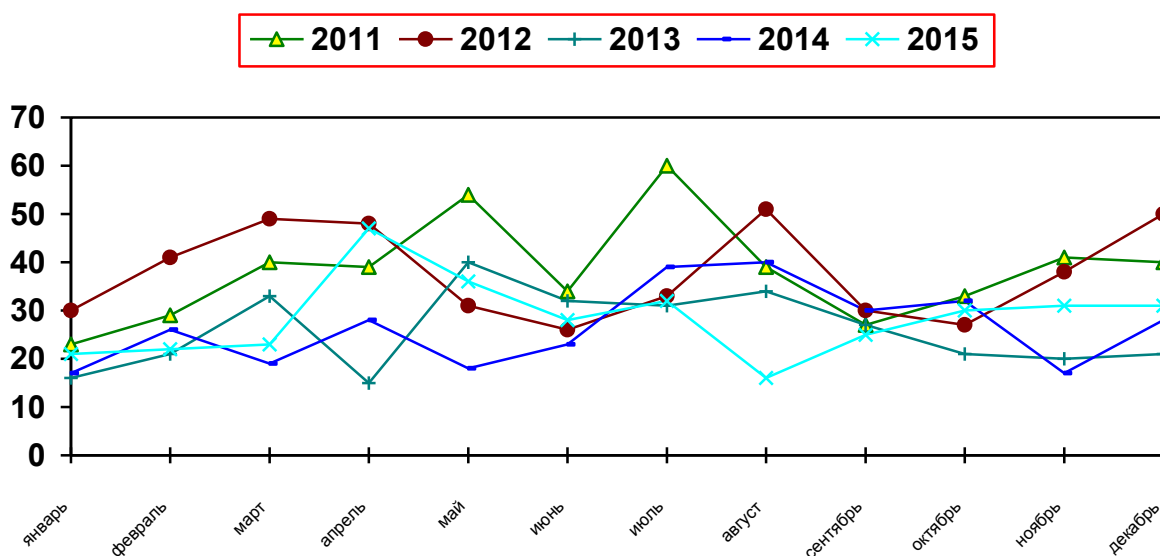
Адресат	2014 год	2015 год
Аппарат полномочного представителя Президента РФ в Центральном Федеральном округе	0	1
Приемная Президента РФ в Калужской области	2	5
Аппарат Правительства РФ	0	1
Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации Шестого Созыва	0	1

Адресат	2014 год	2015 год
МЧС России	27	55
Центральный региональный центр МЧС России	22	26
Законодательное собрание Калужской области	0	5
Администрации Губернатора области и органов местного самоуправления	3	10
Прокуратуры	8	11
Организации	14	26
Граждане	241	201
Итого	317	342

260 обращений граждан рассмотрены и разрешены сотрудниками Главного управления в установленные сроки.

66 обращений граждан рассмотрено с выездом на место.

### Динамика поступления обращений граждан за 2011-2015 годы



43 обращения в соответствии со ст. 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, как содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Главного управления, направлены по принадлежности. 14 обращений граждан содержали благодарность в адрес сотрудников Главного управления за оперативные действия по предотвращению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и происшествий.

Статистика показывает, что наиболее часто обращаются граждане из г. Калуги (169), г. Москвы и других областей (53), г. Обнинска (21), Козельского и Дзержинского (по 12), Боровского (11), Жуковского и Кировского (по 10) районов.

### Распределение по адресам заявителей

Район	Количество обращений		Район	Количество обращений	
	2014 год	2015 год		2014 год	2015 год
Бабынинский	5	3	Мещовский	3	0
Барятинский	1	2	Мосальский	0	1
Боровский	9	11	Перемышльский	4	2
Дзержинский	8	12	Спас-Деменский	1	2
Думиничский	1	1	Сухиничский	3	6
Жиздринский	2	1	Тарусский	3	3
Жуковский	6	10	Ульяновский	1	0
Износковский	1	3	Ферзиковский	2	2
Кировский	9	10	Хвастовический	0	2
Козельский	15	12	Юхновский	5	4
Куйбышевский	0	1	г.Калуга	162	169
Людиновский	10	3	г.Обнинск	14	21
Малоярославецкий	8	8	Другие области	42	53
Медынский	2	0	Всего:	317	342

Обращения граждан, поступившие в Главное управление, в основном, связаны с обеспечением пожарной безопасности (55% от общего числа обращений) и вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (11%). По-прежнему высок процент обращений по кадровым вопросам (10% от общего числа обращений). Возросло количество обращений по финансовому обеспечению.

По характеру и содержанию обращения граждан распределились следующим образом:

вопросы гражданской обороны – 7 (в 2014 году – 3);

вопросы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, совершенствования форм и методов спасательных работ – 36 (в 2014 году – 47);

вопросы пожарной безопасности – 188 (в 2014 году – 166);

вопросы оказания материальной помощи на лечение, ветхое жилье, отсутствие тепла, плохие дороги – 5 (в 2014 году – 2);

вопросы ГИМС – 3 (в 2014 году – 2);

вопросы финансового обеспечения – 19 (в 2014 году – 13);

кадровые вопросы – 35 (в 2014 году – 43);

вопросы жилищного обеспечения – 1 (в 2014 году – 6);

другие вопросы – 44 (в 2014 году – 35).

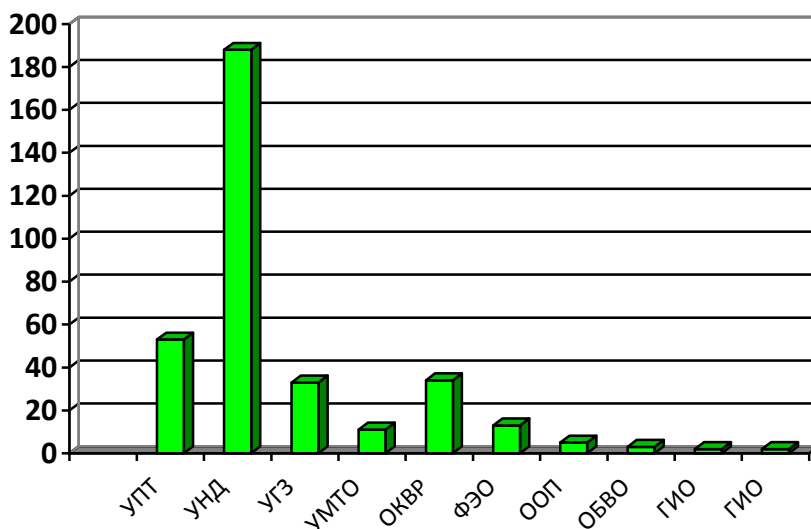
В 2015 году поступили также 4 обращения граждан по работе системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

## Вопросы обращений граждан



Все обращения граждан рассмотрены и разрешены сотрудниками Главного управления в установленные сроки.

Основную долю обращений граждан, поступивших в Главное управление в 2015 году, исполняли сотрудники управлений надзорной деятельности и профилактической работы (188 обращений), организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ (53 обращения), гражданской защиты (33 обращения), отдела кадров, воспитательной работы и профессиональной подготовки (34 обращения).



Результаты рассмотрения обращений граждан:  
 переадресовано по принадлежности – 45 случаев;  
 решено положительно – 58 случаев;  
 приняты меры – 35 случаев;  
 даны разъяснения – 184 случая;  
 отказано – 20 случаев.

При плановых проверках подчиненных подразделений проверялась организация работы с обращениями граждан, результаты проверок отражены в справках. За 2015 год осуществлены проверки ФГБУ «ПТЦ ФПС по Калужской области», 1, 5, 7, 8, 10 ОФПС по Калужской области, отдела надзорной деятельности и профилактической работы г. Обнинска и отделения надзорной деятельности и профилактической работы Думиничского района. За устранением выявленных замечаний установлен контроль.

На заседании коллегии Главного управления 27 мая 2015 года рассмотрен вопрос «Анализ работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Калужской области за 2014 год».

В 2015 году нормативные документы и проблемные вопросы по рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрены:

8 апреля на сборе с лицами, ответственными за ведение делопроизводства в территориальных отделах и отделениях надзорной деятельности и профилактической работы управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления;

28 октября на учебно-методическом сборе с лицами, ответственными за ведение делопроизводства в подчиненных подразделениях Главного управления.