

АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГУ МЧС РОССИИ ПО КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА 2019 ГОД

Работа с обращениями граждан в Главном управлении организована в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. № 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 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 2019 году осуществлялось в самостоятельных делах в канцелярии.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрений обращений граждан и организаций» с 1 августа 2017 года ежемесячно Главное управление представляет информацию о результатах рассмотрения обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации посредством единой сети по работе с обращениями граждан ССТУ.РФ.

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

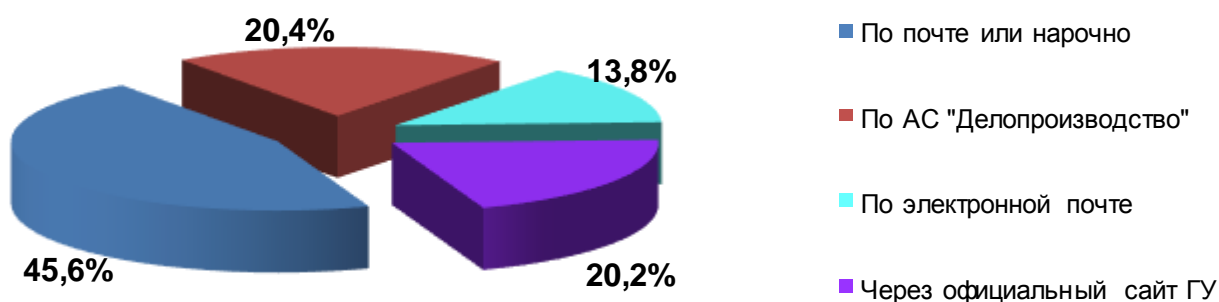
В 2019 году в Главное управление и подчиненные подразделения поступило 1031 обращение граждан (в 2018 году – 1025), из них в Главное управление – 491 (рис. 1, 2) (в 2018 году – 483). По сравнению с 2018 годом общее количество обращений граждан возросло на 0,6%, количество обращений, поступивших в Главное управление, – на 1,7%.

Сведения

о поступлении письменных обращений граждан в Главное управление

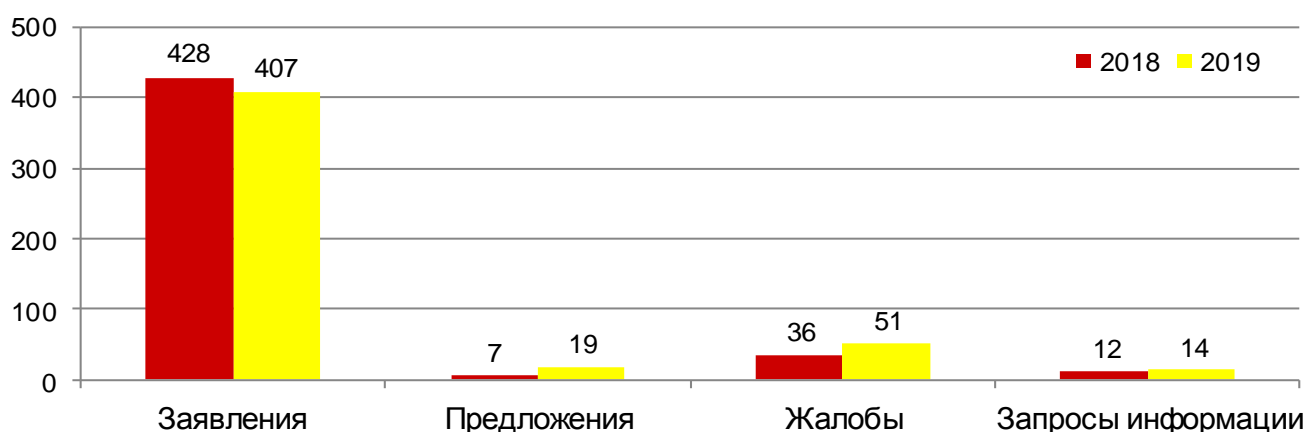
Способ поступления обращения в Главное управление	Значение показателя		
	2018	2019	+/-%
По почте или нарочно	210	224	+6,7
По АС «Делопроизводство»	88	100	+13,6
По электронной почте	58	68	+17,2
Через официальный сайт Главного управления	89	99	+11,2

Рис. 1. Распределение письменных обращений граждан по способу поступления в Главное управление в 2019 году, %



На портале ССТУ.РФ на странице Главного управления размещено 130 обращений (в 2018 году – 115, увеличение на 13%). На личном приеме руководством Главного управления приняты 8 граждан (в 2018 году – 4, увеличение на 100%).

Рис. 2. Распределение письменных обращений граждан в Главное управление в 2018-2019 годах по типу



Количество жалоб увеличилось из-за увеличения обращений граждан по вопросам горения полигонов ТБО.

Количество обращений граждан, поступивших непосредственно в Главное управление и из МЧС России, сократилось, однако увеличилось количество обращений граждан, направленных в Главное управление из федеральных и исполнительных органов власти Калужской области в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Сведения

о поступлении письменных обращений граждан в Главное управление по адресатам

Адресат	Значение показателя		
	2018	2019	+/-%
Приемная Президента Российской Федерации в Калужской области	2	2	–
Государственная Дума Федерального собрания РФ седьмого созыва	1	–	–100

Адресат	Значение показателя		
	2018	2019	+/-%
Законодательное собрание Калужской области	–	1	+100
МЧС России	66	44	–33,3
Организации системы МЧС России	24	9	–62,5
Федеральные органы государственной власти	15	27	+80
Исполнительные органы власти Калужской области	50	81	+62
Прокуратура	19	12	–36,8
Организации	33	54	+63,6
Граждане	273	261	–4,4
Итого	483	491	+1,7

437 обращений граждан рассмотрены и разрешены сотрудниками Главного управления в установленные сроки, из них 197 рассмотрены с выездом на место.

50 обращений, как содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Главного управления, направлены по принадлежности.

4 обращения граждан содержали благодарность в адрес сотрудников Главного управления за оперативные действия по предотвращению и ликвидации ЧС и происшествий.

Сведение
о распределении письменных обращений граждан по адресам заявителей

Район	Количество обращений		Район	Количество обращений	
	2018 год	2019 год		2018 год	2019 год
Бабынинский	1	3	Мосальский	–	1
Барятинский	1	2	Перемышльский	6	1
Боровский	17	34	Спас-Деменский	–	1
Дзержинский	12	38	Сухиничский	1	4
Думиничский	5	–	Тарусский	7	5
Жиздринский	–	–	Ульяновский	1	–
Жуковский	18	18	Ферзиковский	1	7
Износковский	3	–	Хвастовический	–	–
Кировский	5	3	Юхновский	6	1
Козельский	5	5	г. Калуга	259	217
Куйбышевский	–	–	г. Обнинск	34	36
Людиновский	4	11	г. Москва	59	45
Малоярославецкий	19	31	Другие области	19	27
Медынский	–	1	Всего:	483	491
Мещовский	–	–			

Статистика показывает, что наиболее часто обращаются граждане из г. Калуги (217), г. Москвы (45), г. Обнинска (36), Боровского (34), Дзержинского (38) и Малоярославецкого (31) районов.

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

Сведения
о распределении письменных обращений граждан по исполнителям

Район	Количество обращений		Из них рассмотрено с выездом	
	2018 год	2019 год	2018 год	2019 год
УПТ	37	38	3	7
УНД	315	356	149	178
УГЗ	50	41	12	11
ООП (ОИТ)	6	4	–	–
УМТО	3	1	–	–
ОКВР	31	20	–	–
ОМО	–	1	–	–
ФЭО	10	6	–	–
ЮРГ	15	5	–	–
ОБВО	4	3	1	1
ГИО	–	2	–	–
УВП	5	10	–	–
ЦУКС	4	4	–	–
ПСС	3	–	3	–
Итого:	483	491	168	197

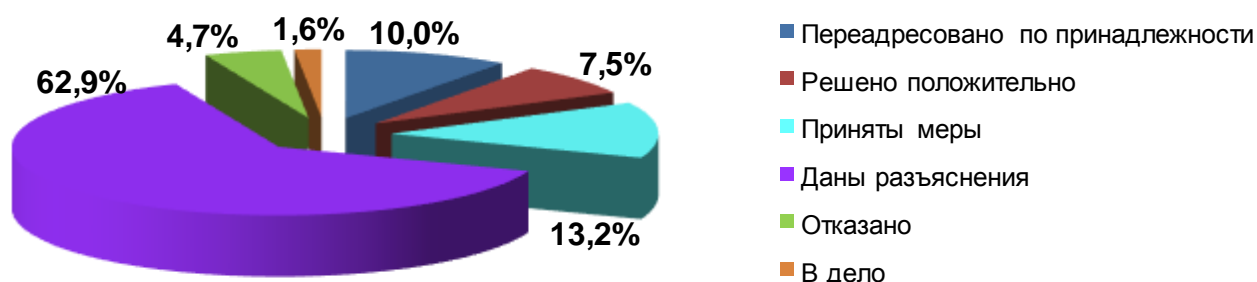
Основную долю обращений граждан, поступивших в Главное управление в 2019 году, исполняли сотрудники управления надзорной деятельности и профилактической работы (356 обращений), управления гражданской защиты (41 обращение), управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ (38 обращений), отдела кадров, воспитательной работы, профессиональной подготовки и психологического обеспечения (20 обращений).

Сведения
о результативности рассмотрения письменных обращений граждан

Адресат	Значение показателя		
	2018	2019	+/-%
Переадресовано по принадлежности	49	49	–
Решено положительно	33	37	+12,1
Приняты меры	60	65	+8,3
Даны разъяснения	311	309	–0,6
Отказано	23	23	–
В дело	7	8	+14,3
Итого	483	491	+1,7

По 62,9% обращений граждан в Главное управление даны разъяснения (рис. 3). По сравнению с 2018 годом отмечен рост количества случаев положительного решения вопросов (на 12,1%) и принятия мер (на 8,3%) по обращениям граждан.

Рис. 3. Результаты рассмотрения обращений граждан в 2019 году



По тематике поступившие в Главное управление обращения граждан согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору распределились следующим образом:

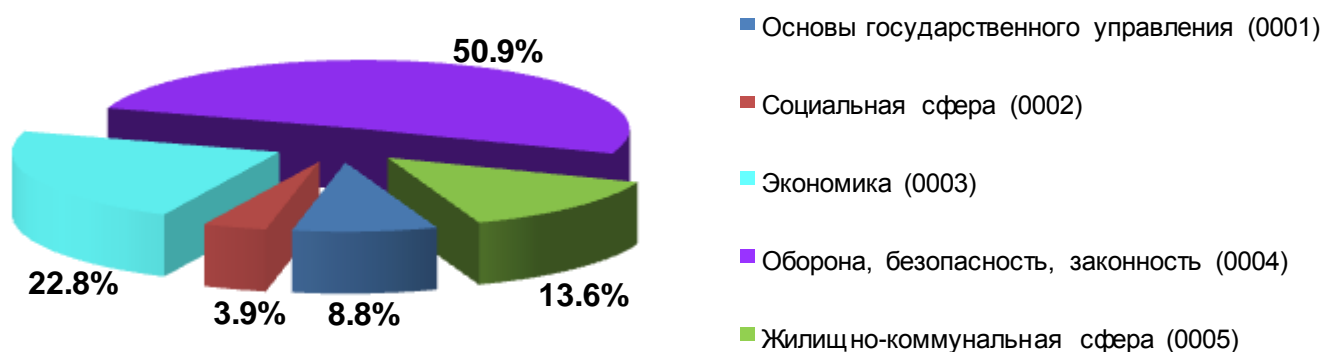
Код	Наименование	Значение показателя		
		2018	2019	+/-%
0001	Основы государственного управления	31	43	+38,7
<i>0001.0001</i>	<i>Конституционный строй</i>	3	6	+100
0001.0001.0018.0055	Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления	3	6	+100
<i>0001.0002</i>	<i>Основы государственного управления</i>	28	37	+32,1
0001.0002.0023.0062	Деятельность федеральных государственных органов	4	23	+475
0001.0002.0024.0069	Прохождение государственной службы Российской Федерации	0	1	+100
0001.0002.0024.0073	Получение разрешения на выезд из Российской Федерации. Ограничение выезда в связи с прохождением службы	0	9	+100
0001.0002.0025.0088	Приватизация государственной и муниципальной собственности	0	0	–
0001.0002.0027.0125	Результаты рассмотрения обращения	3	0	–100
0001.0002.0027.0128	Некорректные обращения	1	1	–
0001.0002.0027.0131	Прекращение рассмотрения обращения	1	2	+100
0001.0002.0027.0134	Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения	5	3	–40
0001.0002.0027.0149	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов	7	4	–42,9
0001.0002.0027.0157	Подарки, книги, фотографии, автографы	0	1	+100
0001.0002.0027.0158	Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением	7	2	–71,4
0002	Социальная сфера	30	19	–36,7
<i>0002.0006</i>	<i>Труд и занятость населения</i>	18	9	–50
0002.0006.0064.0243	Организация и нормирование труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	2	1	–50
0002.0006.0064.0249	Индексация заработной платы	0	3	+100
0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	11	4	–63,6
0002.0006.0065.0266	Условия и охрана труда	1	0	–100

Код	Наименование	Значение показателя		
		2018	2019	+/-%
0002.0006.0065.0269	Материальная и моральная мотивация работников	4	0	-100
0002.0006.0065.0270.0022	Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации)	0	1	+100
0002.0007	Социальное обеспечение и социальное страхование	3	6	+100
0002.0007.0071.0283	Перерасчет размеров пенсий	0	1	+100
0002.0007.0072.0285	Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье	0	2	+100
0002.0007.0072.0288	Просьбы об оказании финансовой помощи	1	1	-
0002.0007.0074.0311	Социальная защита молодежи	1	0	-100
0002.0007.0074.0315	Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров	1	2	+100
0002.0013	Образование, наука, культура	6	2	-66,7
0002.0013.0139.0000	Образование (за исключением международного сотрудничества)	6	2	-66,7
0002.0014	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	3	2	-33,3
0002.0014.0143.0390	Лечение и оказание медицинской помощи	2	0	-100
0002.0014.0145.0452	Безопасность туризма	1	2	+100
0003	Экономика	112	112	-
0003.0009	Хозяйственная деятельность	25	19	-24
0003.0009.0093.0657	Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность	-	1	+100
0003.0009.0096.0675	Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов	3	5	+66,7
0003.0009.0096.0678	Согласование строительства	1	0	-100
0003.0009.0096.0684	Строительство и реконструкция дорог	1	0	-100
0003.0009.0097.0689	Комплексное благоустройство	15	0	-100
0003.0009.0097.0696	Водопонижение и берегоукрепление	0	1	+100
0003.0009.0097.0699	Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	1	5	+400
0003.0009.0097.0704	Содержание газового оборудования. Опасность взрыва	0	5	+100
0003.0009.0099.0730	Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)	4	2	-50
0003.0011	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	60	65	+8,3
0003.0011.0122.0831	Создание и ликвидация пожарных частей	3	4	+33,3
0003.0011.0122.0833	Экологическая безопасность	25	49	+96
0003.0011.0122.0836	Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	2	2	-
0003.0011.0122.0840	Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	28	9	-67,9
0003.0011.0122.0841	СМС-оповещение о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера	1	1	-
0003.0011.0131.0876	Гидрометеорология	1	0	-100
0003.0012	Информация и информатизация	27	28	-3,7
0003.0012.0134.0881	Запросы архивных данных	27	28	-3,7
0004	Оборона, безопасность, законность	246	250	+1,6
0004.0015	Оборона	15	6	-60
0004.0015.0148.0896	Гражданская оборона, территориальная оборона	2	2	-

Код	Наименование	Значение показателя		
		2018	2019	+/-%
0004.0015.0155.0938.0065	Факты противоправного поведения военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и правоохранительных органов (МЧС России)	8	3	-62,5
0004.0015.0158.0953.0065	Жилищные вопросы	3	0	-100
0004.0015.0158.0955	Предоставление служебного жилья	1	0	-100
0004.0015.0158.0963.0065	Медицинское обслуживание сотрудников МЧС России	1	0	-100
0004.0015.0158.0968.0065	Назначение и пересмотр размеров пенсий гражданам, проходившим военную службу (МЧС России)	0	1	+100
0004.0016	Безопасность и охрана правопорядка	231	244	+5,6
0004.0016.0162.1019	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112	5	11	+120
0004.0016.0162.1022	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	215	209	-2,8
0004.0016.0162.1023	Содержание пожарных водоемов	0	10	+100
0004.0016.0162.1024	Разъяснение требований по пожарной безопасности	10	14	+40
0004.0016.0165.1035	Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности	1	0	-100
0005	Жилищно-коммунальная сфера	64	67	+4,7
0005.0005	Жилище	64	67	+4,7
0005.0005.0055.1137	Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)	1	0	-100
0005.0005.0056.1153	Перебои в электроснабжении	9	5	-44,4
0005.0005.0056.1154	Перебои в водоснабжении	7	2	-71,4
0005.0005.0056.1156	Перебои в теплоснабжении	3	1	-66,7
0005.0005.0056.1168	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	44	59	-34,1
ИТОГО:		483	491	+1,7

Распределение поступивших в Главное управление письменных обращений граждан по тематике в соответствии с основными кодами Типового общероссийского тематического классификатора приведено на рис. 4.

Рис. 4. Распределение по характеру обращений граждан в 2019 году



В 2019 году наибольшее количество письменных обращений граждан в Главное управление (50,9%) составили вопросы обороны, безопасности и законности, а наибольший рост относительно 2018 года имеют вопросы по основам государственного управления (38,7%).

При этом наибольшая доля по коду классификации «Оборона, безопасность, законность» принадлежит обращениям по вопросам противопожарной службы и соблюдения норм противопожарной безопасности (93% от обращений по коду 0004), рост числа обращений по коду «Основы государственного управления» связан с деятельностью федеральных государственных органов (53% от обращений по коду 0001).

При плановых проверках подчиненных организаций Главного управления проверялась организация работы с обращениями граждан, результаты проверок отражались в справках. За 2019 год осуществлены проверки ФГКУ «1, 5, 7, 8, 10 отряд федеральной противопожарной службы по Калужской области», ФГКУ «Специализированная пожарно-спасательная часть федеральной противопожарной службы по Калужской области», ГКУ Калужской области «Пожарно-спасательная служба Калужской области», отдела надзорной деятельности и профилактической работы Боровского района и межрайонного отдела надзорной деятельности и профилактической работы Дзержинского, Юхновского, Износковского, Медынского и Мосальского районов. За устранением выявленных замечаний установлен контроль.

В 2019 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 18 сентября на учебно-методическом сборе с лицами, ответственными за ведение делопроизводства в подчиненных организациях Главного управления.