

АНАЛИЗ

состояния работы с обращениями граждан

в Главном управлении МЧС России по Калужской области в 2020 году

Работа с обращениями граждан организована в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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», а также приказа Главного управления от 29.12.2014 № 711 «О порядке работы с обращениями граждан», которым 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 отделом административной работы Главного управления.

Регистрация обращений граждан и ответов им осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения управления.

Хранение материалов по письменным обращениям граждан в 2020 году осуществлялось в самостоятельных делах в отделе административной работы.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрений обращений граждан и организаций» с 01.08.2017 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.

В 2020 году в Главное управление (включая территориальные подразделения управления надзорной деятельности и профилактической работы) поступило 887 обращений граждан (в 2019 году – 1031). По сравнению с 2019 годом общее количество обращений граждан сократилось на 14%.

315 обращений направлены в Главное управление в электронном виде (в 2019 году – 282), 572 – в письменном виде (в 2019 году – 749). На портале ССТУ.РФ на странице Главного управления МЧС России по Калужской области размещено 144 обращения, переведенных из других государственных органов (в 2019 году – 127), и 517 обращений, поступивших напрямую, непосредственно от заявителя.

На личном приеме руководством Главного управления приняты 4 гражданина (в 2019 году – 8), сотрудниками территориальных отделов надзорной деятельности и профилактической работы – 358 (в 2019 году – 307). Начальником Главного управления проведено 3 приема граждан в приемной Главного федерального инспектора по Калужской области.

Поступившие обращения граждан распределились следующим образом:

- заявления – 834 (в 2019 году – 851);
- предложения – 32 (в 2019 году – 47);
- жалобы – 40 (в 2019 году – 90);

не обращения (поздравления, приглашения, соболезнования, текст, не имеющий смысла, оценка деятельности, материалы для ознакомления) – 21 (в 2019 году – 43).

Сократилось количество жалоб (в 2019 году большое количество жалоб граждан поступило по вопросам горения полигонов ТБО).

Распределение обращений по источнику поступления

Адресат	2019 год	2020 год
Непосредственно от граждан	256	374
Направлено из ЦА МЧС России	46	41
Перенаправлено их других органов власти	189	246
Обращения граждан, поступившие в территориальные отделы (отделения) надзорной деятельности и профилактической работы	540	226
Итого	1031	887

Общее количество обращений граждан в Главное управление, в том числе поступивших в территориальные отделы (отделения) надзорной деятельности и профилактической работы, существенно сократилось, однако увеличилось число обращений, перенаправленных из федеральных и региональных органов исполнительной власти в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обращений граждан непосредственно в Главное управление.

28 обращений граждан признаны повторными. В ходе рассмотрения установлено, что часть повторных обращений поступали от одного и того же заявителя, в ряде случаев были связаны с незнанием или недопониманием гражданами отдельных норм действующего законодательства.

Все обращения граждан рассмотрены и разрешены сотрудниками Главного управления в установленные сроки, из них 285 обращений рассмотрены с выездом на место.

57 обращений в соответствии со ст. 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлены по принадлежности как содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Главного управления.

15 обращений содержали благодарность в адрес сотрудников Главного управления за оперативные действия по предотвращению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и происшествий.

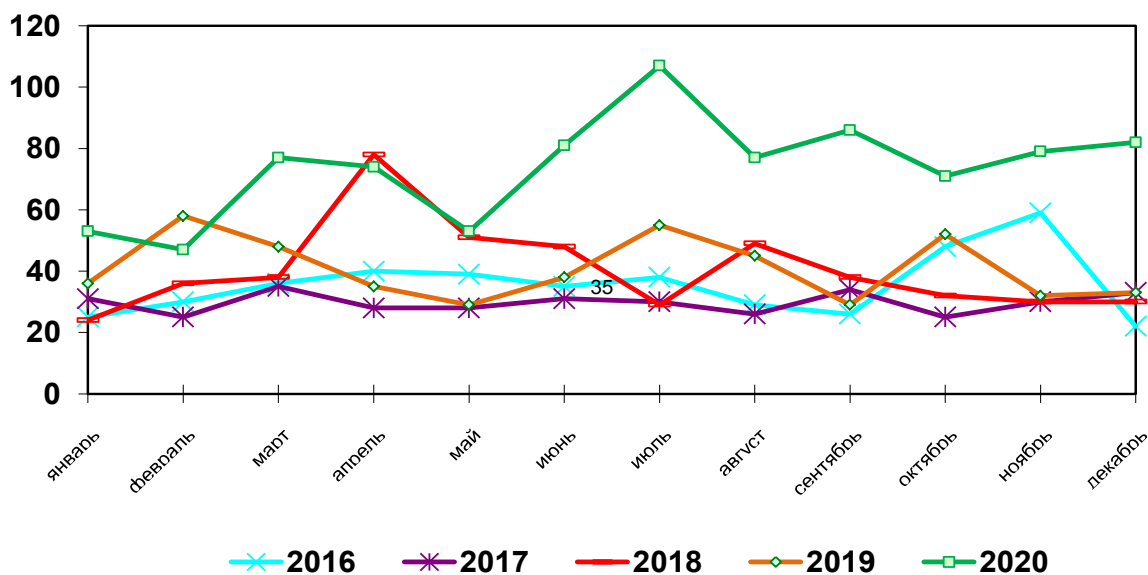
Распределение обращений по адресам заявителей

Район	Количество обращений		Район	Количество обращений	
	2019 год	2020 год		2019 год	2020 год
Бабынинский	5	6	Мосальский	7	12
Барятинский	4	1	Перемышльский	11	10
Боровский	65	84	Спас-Деменский	4	1

Район	Количество обращений		Район	Количество обращений	
	2019 год	2020 год		2019 год	2020 год
Дзержинский	54	40	Сухиничский	7	10
Думиничский	–	4	Тарусский	18	12
Жиздринский	–	4	Ульяновский	2	3
Жуковский	26	31	Ферзиковский	7	12
Износковский	7	12	Хвастовичский	–	–
Кировский	8	6	Юхновский	1	4
Козельский	13	14	г. Калуга	382	297
Куйбышевский	–	4	г. Обнинск	85	68
Людиновский	74	39	г. Москва	54	84
Малоярославецкий	153	61	Другие области	32	59
Медынский	10	7	Всего	1031	887
Мещовский	2	2			

Статистика показывает, что наиболее часто обращаются граждане из г. Калуги (297), г. Москвы (84), г. Обнинска (68), Боровского (84) и Малоярославецкого (61) районов.

Динамика поступления обращений граждан по месяцам за 2016-2020 годы



Рост обращений произошел в марте-апреле, когда граждане оказались в изоляции в связи с ограничениями, связанными с распространением коронавирусной инфекции, и далее в июне-июле, когда граждане выехали на дачные участки и были обеспокоены нарушениями требований пожарной безопасности в садоводческих товариществах.

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

Переписка с гр. Власовым П.Д. в 2020 году по вопросам поиска людей и по шести обращениям, поступившим от него, была прекращена, ответы заявителю не направлялись.

Результативность рассмотрения писем

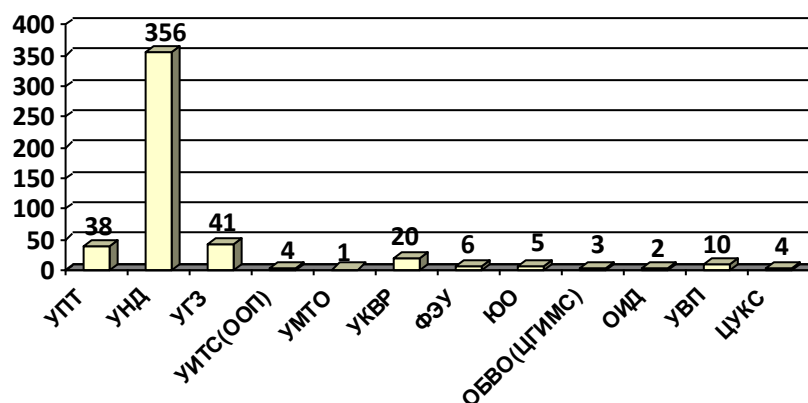
	2019 год	2020 год
Переадресовано по принадлежности	66	58
Решено положительно	191	101
Меры приняты	149	140
Разъяснено	573	541
Отказано	45	26
В дело	7	21
Итого	1031	887

Распределение обращений по исполнителям

Управление, отдел, подразделение	Количество обращений		Из них рассмотрено с выездом	
	2019 год	2020 год	2019 год	2020 год
ОАР	–	2	–	–
УПТ	76	73	7	6
УНД (ОНД)	845	629	293	279
УГЗ	41	51	11	11
УИТС (ООП)	4	16	–	–
УМТО	2	8	–	–
УКВР	20	26	–	–
ОМП	1	–	–	–
ФЭУ	6	21	–	–
ЮО	5	9	–	–
ОБВО (ЦГИМС)	6	39	1	–
ОИД	2	2	–	–
ЦУКС	13	3	–	–
СПТ	–	2	–	–
УВП	10	4	–	–
ПСС	–	2	–	1
Итого	1031	887	312	297

Основную долю обращений граждан, поступивших в Главное управление в 2020 году, исполняли сотрудники управления надзорной деятельности и профилактической работы (629 обращений – 71% от общего количества обращений), управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ (73 обращения, 8,2%), управления гражданской обороны и защиты населения (51 обращение, 5,7%), отдела безопасности людей на водных объектах (39 обращений, 4,4%), управления кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения (26 обращений, 2,9%), финансово-экономического управления (21 обращение, 2,4%).

Распределение обращений граждан по исполнителям в 2020 году



Распределение по вопросам в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором

Код	Наименование	Количество обращений	
		2019 год	2020 год
Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности		668	458
0004.0016.0162.1022	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	529	393
0004.0016.0162.1023	Содержание пожарных водоемов	14	4
0004.0016.0162.1024	Разъяснения требований по пожарной безопасности	116	27
0003.0009.0096.0675	Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов	5	28
0003.0011.0122.0831	Создание и ликвидация пожарных частей	4	0
0003.0011.0126.0861	Охрана и защита лесов	0	2
0004.0016.0163.1032	Деятельность органов дознания	0	4
Предупреждение и преодоление последствий ЧС		86	74
0003.0011.0122.0833	Экологическая безопасность	53	21
0003.0011.0122.0836	Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	4	23
0003.0011.0122.0840	Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	12	11
0003.0011.0122.0841	СМС-оповещение о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера	1	12
0004.0016.0162.1019	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112	15	3
0003.0009.0097.0696	Водопонижение и берегоукрепление	1	3
0003.0011.0127.0870	Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных	0	1
Коммунальное хозяйство		91	133
0005.0005.0056.1153	Перебои в электроснабжении	6	1

Код	Наименование	Количество обращений	
		2019 год	2020 год
0005.0005.0056.1154	Перебои в водоснабжении	3	1
0005.0005.0056.1156	Перебои в теплоснабжении	1	0
0005.0005.0056.1168	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	67	106
0003.0009.0097.0704	Содержание газового оборудования. Опасность взрыва	5	2
0003.0009.0097.0699	Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	9	9
0003.0009.0097.0689	Комплексное благоустройство	0	10
0005.0005.0056.1149	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	0	2
0005.0005.0056.1151	Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов	0	1
0003.0009.0093.0649	Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо, водоснабжения	0	1
Вопросы гражданской обороны		2	0
0004.0015.0148.0896	Гражданская оборона, территориальная оборона	2	0
Государственная инспекция по маломерным судам		9	38
0003.0009.0099.0730	Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)	9	38
Деятельность и принимаемые решения МЧС России		121	94
0001.0001.0018.0055	Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления	10	1
0001.0002.0023.0062	Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения	29	11
0001.0002.0023.0063	Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти	0	3
0002.0013.0139.0000	Образование (за исключением международного сотрудничества)	1	2
0003.0009.0093.0657	Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность	1	27
0003.0012.0134.0881	Запросы архивных данных	78	43
0002.0014.0145.0452	Безопасность туризма	2	0
0003.0012.0138.0000	Информационная безопасность. Защита информации и прав субъекта в области информационных процессов и информатизации (за исключением информационной безопасности общества)	0	1
0004.0016.0163.1027	Преступления против личности	0	1

Код	Наименование	Количество обращений	
		2019 год	2020 год
0002.0014.0143.0430	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	0	5
Прохождение службы		18	22
0001.0002.0024.0069	Прохождение государственной службы Российской Федерации	0	1
0002.0006.0065.0270.0022	Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации)	1	0
0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	11	3
0002.0006.0064.0250	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	5
0004.0015.0155.0938.0065	Факты противоправного поведения военнослужащих Вооруженных сил Российской Федерации других войск и правоохранительных органов (МЧС России)	5	13
Жилищные вопросы		3	1
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)	3	1
Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан должностными лицами		17	39
0001.0002.0027.0122	Неполучение ответа на обращение	0	3
0001.0002.0027.0131	Прекращение рассмотрения обращения	2	1
0001.0002.0027.0134	Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения	4	5
0001.0002.0027.0149	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов	7	15
0001.0002.0027.0157	Подарки, книги, фотографии, автографы	1	1
0001.0002.0027.0158	Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением	2	4
0001.0002.0027.0128	Некорректные обращения	1	1
0001.0002.0027.0125	Результаты рассмотрения обращения	0	5
0001.0002.0027.0124	Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	0	4
Организация труда и нормирование труда		6	8
0002.0006.0064.0243	Организация и нормирование труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	3	4
0002.0006.0064.0249	Индексация заработной платы	3	0
0002.0006.0065.0257	Выплата заработной платы	0	4
Вопросы социальной сферы		5	7

Код	Наименование	Количество обращений	
		2019 год	2020 год
0002.0007.0071.0282	Назначение пенсии (за исключением международного сотрудничества)	2	0
0002.0007.0071.0283	Перерасчет размеров пенсий (за исключением международного сотрудничества)	1	0
0002.0007.0074.0315	Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров	2	0
0003.0008.0086.0557	Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов	0	3
0002.0004.0048.0232	Алиментные обязательства членов семьи	0	4
Компенсационные выплаты		5	7
0002.0007.0072.0288	Просьбы об оказании финансовой помощи	1	3
0002.0007.0072.0285	Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье	2	4
0004.0015.0158.0969	О погребении. Выплата компенсаций за установку надгробия	2	0
Иные вопросы		0	6
0004.0016.0163.1028	Конфликты на бытовой почве	0	2
0003.0011.0123.0845	Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров	0	3
0003.0009.0102.0771	Качество товаров. Защита прав потребителей	0	1

Основные тематические блоки вопросов, по которым граждане обращались в 2020 году, характеризуются следующими показателями:

большая часть обращений касается пожарной безопасности – 458;

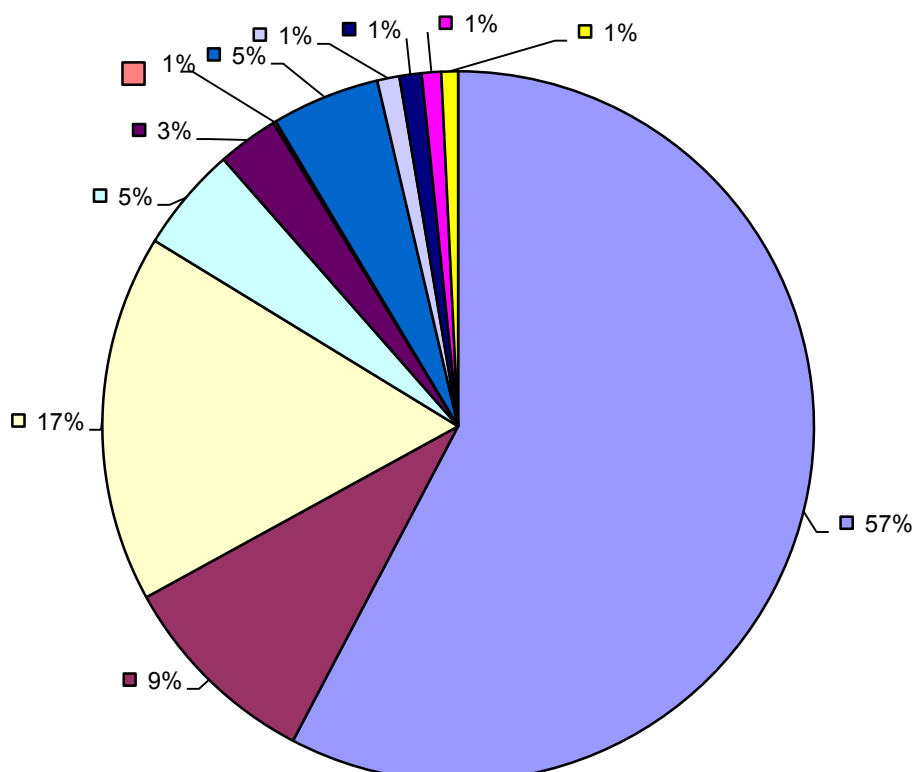
содержания коммунального хозяйства жилых домов и благоустройства населенных пунктов – 133;

деятельности Главного управления – 94;

предупреждения и преодоления последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера – 74.

13 обращений граждан поступили по фактам противоправного поведения сотрудников, причем 12 из них поступили от двух граждан. Указанные факты не подтвердились.

Распределение по характеру обращений



- Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности
- Предупреждение и преодоление последствий ЧС
- Коммунальное хозяйство
- Государственная инспекция по маломерным судам
- Прохождение службы
- Жилищные вопросы
- Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан
- Организация и нормирование труда
- Вопросы социальной сферы
- Компенсационные выплаты
- Иные вопросы