

## АНАЛИЗ состояния работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Калужской области за 2018 год

Работа с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Калужской области организована в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 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», которым определена ответственность должностных лиц за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное рассмотрение.

Регистрация обращений граждан и ответов им осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения управления. Хранение материалов по письменным обращениям граждан в 2018 году осуществлялось в самостоятельных делах в канцелярии Главного управления.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 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.

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

При подведении итогов социально-экономического развития муниципальных районов и городских округов Калужской области за 2018 год проведен анализ обращений граждан по районам области.

В 2018 году в Главное управление и подчиненные подразделения поступило 1025 обращений граждан (в 2017 году – 756, увеличение на 35,6%), из них в Главное управление – 483 (в 2017 году – 356, увеличение на 35,7%).

210 письменных обращений граждан направлены в Главное управление по почте или лично (в 2017 году – 210, без изменений), 88 – по АС «Делопроизводство» (в 2017 – 56, увеличение на 57%), 89 – через официальный сайт (в 2017 – 72, увеличение на 23,6%), 58 – по электронной почте (в 2017 – 62, сокращение на 6,5%). На личном приеме руководством Главного управления приняты 4 граждан (в 2017 – 5, сокращение на 20%).

### Обращения граждан поступили в Главное управление из:

Адресат	2017 год	2018 год
Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	8	14

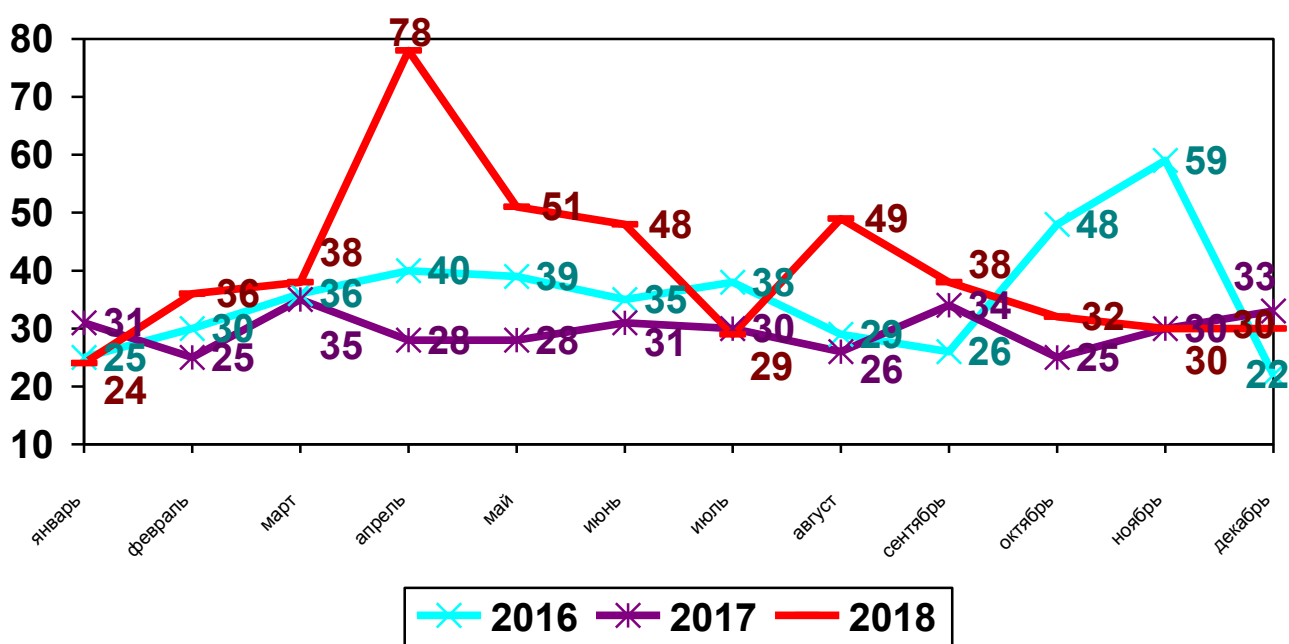
Адресат	2017 год	2018 год
Аппарат Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации	1	–
Приемная Президента Российской Федерации в Калужской области	–	1
Уполномоченный по правам человека в Калужской области	1	–
МЧС России	33	54
Центральный региональный центр МЧС России	5	14
Организации системы МЧС России	10	9
Администрации Губернатора области и органов местного самоуправления	23	31
Прокуратуры	18	19
Организации	40	70
Граждане	217	271
Итого	356	483

427 обращений граждан рассмотрены и разрешены сотрудниками Главного управления в установленные сроки, из них 168 рассмотрены с выездом на место.

49 обращений в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлены по принадлежности, как содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Главного управления.

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

### Динамика поступления обращений граждан по месяцам за 2016-2018 годы



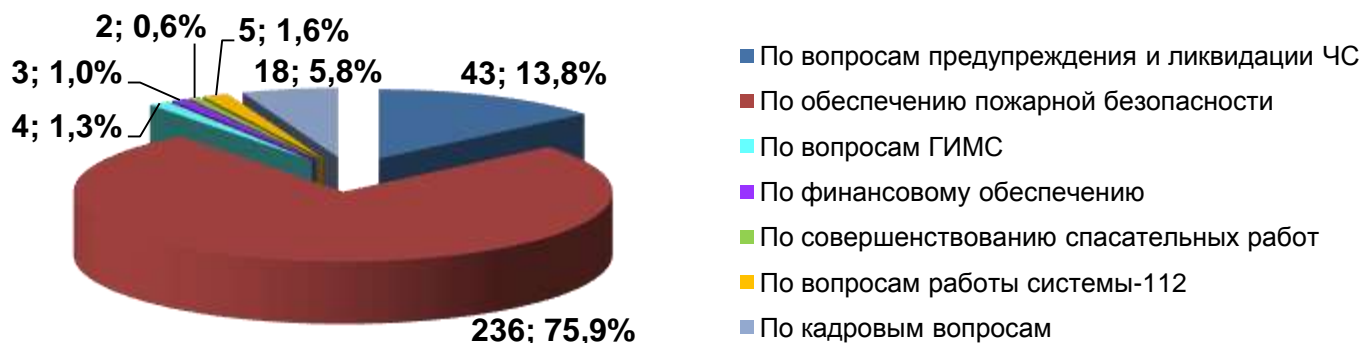
## Распределение обращений по адресам заявителей

Район	Количество обращений		Район	Количество обращений	
	2017	2018		2017	2018
Бабынинский	2	1	Мосальский	2	–
Барятинский	2	1	Перемышльский	3	6
Боровский	17	17	Спас-Деменский	–	–
Дзержинский	8	12	Сухиничский	4	1
Думиничский	3	5	Тарусский	4	7
Жиздринский	1	-	Ульяновский	3	1
Жуковский	7	18	Ферзиковский	7	1
Износковский	6	3	Хвастовический	2	–
Кировский	7	5	Юхновский	–	6
Козельский	13	5	г. Калуга	185	259
Куйбышевский	-	-	г. Обнинск	13	34
Людиновский	7	4	г. Москва	31	59
Малоярославецкий	13	19	Другие области	13	19
Медынский	2	-	Всего:	356	483
Мещовский	1	-			

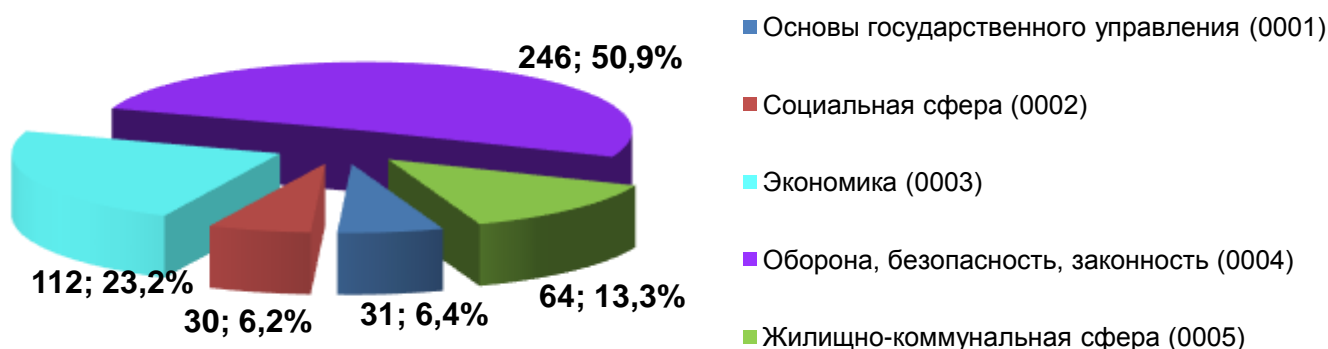
Статистика показывает, что наиболее часто обращаются граждане из г. Калуги (259), г. Москвы (59), г. Обнинска (34), Боровского (17), Жуковского (18) и Малоярославецкого (19) районов.

Обращения граждан, поступившие в Главное управление, в основном, связаны с вопросами работы противопожарной службы, соблюдения норм противопожарной безопасности (47% от общего числа обращений), содержания жилых домов (9%), предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (6%) и экологической безопасности (5%).

### Статистика письменных обращений граждан в 2018 году



**Распределение по характеру обращений граждан в 2018 году  
(в соответствии с кодами классификации)**



№ п/п	Код	Наименование	2017	2018
	<b>0001</b>	<b>Основы государственного управления</b>	<b>17</b>	<b>31</b>
	<i>0001.0001</i>	<i>Конституционный строй</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
1.	0001.0001.0018.0055	Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления	0	3
	<i>0001.0002</i>	<i>Основы государственного управления</i>	<i>17</i>	<i>28</i>
2.	0001.0002.0023.0062	Деятельность федеральных государственных органов	3	4
3.	0001.0002.0023.0063	Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти	1	0
4.	0001.0002.0024.0073	Получение разрешения на выезд из Российской Федерации. Ограничение выезда в связи с прохождением службы	1	0
5.	0001.0002.0025.0088	Приватизация государственной и муниципальной собственности	1	0
6.	0001.0002.0027.0125	Результаты рассмотрения обращения	0	3
7.	0001.0002.0027.0128	Некорректные обращения	0	1
8.	0001.0002.0027.0131	Прекращение рассмотрения обращения	1	1
9.	0001.0002.0027.0134	Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения	0	5
10.	0001.0002.0027.0149	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов	10	7
11.	0001.0002.0027.0158	Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением	0	7
	<b>0002</b>	<b>Социальная сфера</b>	<b>34</b>	<b>30</b>
	<i>0002.0006</i>	<i>Труд и занятость населения</i>	<i>23</i>	<i>18</i>
12.	0002.0006.0064.0243	Организация и нормирование труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	4	2

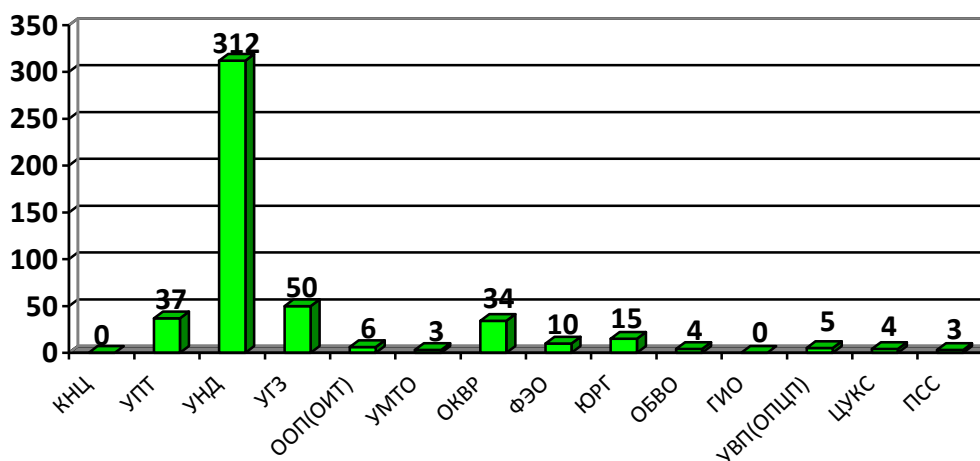
№ п/п	Код	Наименование	2017	2018
13.	0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	13	11
14.	0002.0006.0065.0266	Условия и охрана труда	–	1
15.	0002.0006.0065.0269	Материальная и моральная мотивация работников	6	4
<b>16.</b>	<b>0002.0007</b>	<b>Социальное обеспечение и социальное страхование</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
17.	0002.0007.0071.0283	Перерасчет размеров пенсий	2	0
18.	0002.0007.0072.0285	Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье	1	0
19.	0002.0007.0072.0288	Просьбы об оказании финансовой помощи	0	1
20.	0002.0007.0074.0307	Признание участником ликвидации, выдача удостоверений, социальная защита пострадавших от радиоактивного заражения	1	–
21.	0002.0007.0074.0311	Социальная защита молодежи	–	1
22.	0002.0007.0074.0315	Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров	1	1
	<b>0002.0013</b>	<b>Образование, наука, культура</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
23.	0002.0013.0139.0000	Образование (за исключением международного сотрудничества)	0	6
24.	0002.0013.0139.0339	Деятельность центров дополнительного образования	1	–
<b>25.</b>	<b>0002.0014</b>	<b>Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
26.	0002.0014.0143.0390	Лечение и оказание медицинской помощи	4	2
27.	0002.0014.0145.0452	Безопасность туризма	1	1
	<b>0003</b>	<b>Экономика</b>	<b>99</b>	<b>112</b>
	<b>0003.0009</b>	<b>Хозяйственная деятельность</b>	<b>7</b>	<b>25</b>
28.	0003.0009.0000.0000	Хозяйственная деятельность	1	–
29.	0003.0009.0096.0675	Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов	0	3
30.	0003.0009.0096.0678	Согласование строительства	–	1
31.	0003.0009.0096.0684	Строительство и реконструкция дорог	0	1
32.	0003.0009.0097.0689	Комплексное благоустройство	1	15
33.	0003.0009.0097.0699	Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	1
34.	0003.0009.0099.0730	Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)	5	4
	0003.0011	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	47	60
35.	0003.0011.0122.0831	Создание и ликвидация пожарных частей	–	3
36.	0003.0011.0122.0833	Экологическая безопасность	2	25

№ п/п	Код	Наименование	2017	2018
37.	0003.0011.0122.0836	Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	2	2
38.	0003.0011.0122.0840	Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	42	28
39.	0003.0011.0122.0841	СМС-оповещение о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера	1	1
40.	0003.0011.0131.0876	Гидрометеорология	–	1
	<b>0003.0012</b>	<b>Информация и информатизация</b>	<b>45</b>	<b>27</b>
41.	0003.0012.0134.0881	Запросы архивных данных	45	27
	<b>0004</b>	<b>Оборона, безопасность, законность</b>	<b>195</b>	<b>246</b>
	<b>0004.0015</b>	<b>Оборона</b>	<b>21</b>	<b>15</b>
42.	0004.0015.0148.0896	Гражданская оборона, территориальная оборона	5	2
43.	0004.0015.0155.0938. 0065	Факты противоправного поведения военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и правоохранительных органов (МЧС России)	8	8
44.	0004.0015.0158.0953. 0065	Жилищные вопросы	5	3
45.	0004.0015.0158.0955	Предоставление служебного жилья	0	1
46.	0004.0015.0158.0958	Предоставление жилья по государственному жилищному сертификату (ГЖС)	1	0
47.	0004.0015.0158.0963. 0065	Медицинское обслуживание сотрудников МЧС России	–	1
48.	0004.0015.0158.0967. 0065	Реализация мер правовой и социальной защиты уволенных сотрудников	2	–
	<b>0004.0016</b>	<b>Безопасность и охрана правопорядка</b>	<b>174</b>	<b>231</b>
49.	0004.0016.0162.1019	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112	8	5
50.	0004.0016.0162.1022	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	164	215
51.	0004.0016.0162.1024	Разъяснение требований по пожарной безопасности	2	10
52.	0004.0016.0165.1035	Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности	–	1
	<b>0005</b>	<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>	<b>11</b>	<b>64</b>
	<b>0005.0005</b>	<b>Жилище</b>	<b>11</b>	<b>64</b>
53.	0005.0005.0055.1137	Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)	–	1
54.	0005.0005.0056.1153	Перебои в электроснабжении	4	9
55.	0005.0005.0056.1154	Перебои в водоснабжении	2	7
56.	0005.0005.0056.1155	Перебои в газоснабжении	1	–
57.	0005.0005.0056.1156	Перебои в теплоснабжении	–	3

№ п/п	Код	Наименование	2017	2018
58.	0005.0005.0056.1168	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	4	44
	ИТОГО:		356	483

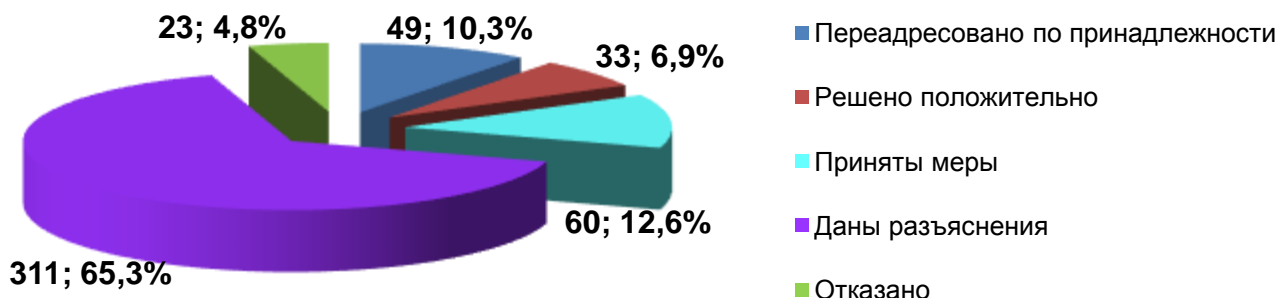
Все обращения граждан рассмотрены и разрешены сотрудниками Главного управления в установленные сроки.

### Распределение обращений по исполнителям



Основную долю обращений граждан, поступивших в Главное управление в 2018 году, исполнили сотрудники управления надзорной деятельности и профилактической работы (312), управления гражданской защиты (50 обращений), управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ (37 обращений) и отдела кадров, воспитательной работы, профессиональной подготовки и психологического обеспечения (34 обращения).

### Результаты рассмотрения обращений граждан в 2018 году



При плановых проверках подчиненных организаций Главного управления проверялась организация работы с обращениями граждан, результаты проверок отражались в справках. За 2018 год осуществлены проверки ФГКУ «1, 5, 7, 8, 10 ОПС по Калужской области», ФГКУ «СПСЧ ФПС по Калужской области», ГКУ Калужской области «Пожарно-спасательная служба Калужской области», межрайонного отдела надзорной деятельности и профилактической работы

г. Калуги, Бабынинского, Перемышльского и Ферзиковского районов УНД Главного управления. За устранением выявленных замечаний установлен контроль.

В 2018 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 17 октября на учебно-методическом сборе с лицами, ответственными за ведение делопроизводства в подчиненных организациях Главного управления.