

**О Б З О Р**  
**по итогам работы Главного**  
**управления МЧС России по Ленинградской области**  
**с обращениями граждан за 2021 года**

В течение 2021 года в аппарат Главного управления МЧС России по Ленинградской области (далее – Главное управление) поступило 2146 обращений граждан (далее - обращения), что на 808 обращений больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (далее – АППГ) (1338).

Обращения в Главное управление поступали:

- на сайт Главного управления – 1047, что на 394 обращений больше по сравнению с АППГ (653);
- по средствам почтовой связи 450, что на 372 обращений больше по сравнению с АППГ (78);
- на электронную почту – 596;
- лично от заявителя – 36, что на 30 обращений больше по сравнению с АППГ (6);
- по телефону доверия – 17, что на 1 обращение меньше по сравнению с АППГ (18).

Обращения в адрес Главного управления поступили из:

- МЧС России – 295, что на 49 обращений меньше по сравнению с АППГ (344);
- Правительства Ленинградской области – 49, что на 17 обращений меньше по сравнению с АППГ (66);
- территориальных органов МЧС России 35, что на 5 обращений больше по сравнению с АППГ (30);
- правоохранительных органов 40, что на 4 обращения больше за АППГ (36);
- сторонних организаций 133, что на 44 обращения больше по сравнению с АППГ (89).

Поступившие обращения были рассмотрены следующими структурными подразделениями Главного управления:

- управлением надзорной деятельности и профилактической работы – 1269, что на 260 обращений больше по сравнению с АППГ (1009);
- управлением организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ – 68, что на 12 обращений больше по сравнению с АППГ (56);
- управление кадровой, воспитательной работы, профессионального обучения 53, что на 22 обращения больше по сравнению с АППГ (31);

- управлением гражданской обороны и защиты населения – 188, что на 63 обращения больше по сравнению с АППГ (125);
- отделом безопасности на водных объектах – 278, что на 210 обращения больше по сравнению с АППГ (68);
- юридическим отделом – 8, что на 4 обращения больше по сравнению с АППГ (4);
- управлением информационных технологий и связи 11, что на 7 обращений больше по сравнению АППГ (4);
- центром управления в кризисных ситуациях - 74, что на 32 обращений больше по сравнению с АППГ (42);
- финансово-экономическим управлением - 13, что на 3 обращения больше по сравнению с АППГ (10);
- управлением материально-технического обеспечения - 5, что на 5 обращений меньше (-50%) по сравнению АППГ (10);
- отделом административной работы – 72, что на 27 обращений больше по сравнению с АППГ (45);
- отделением по работе с обращениями граждан - 10.

Отмечается увеличение количества обращений, поступивших в Главное управление.

Рост количества обращений обусловлен следующими факторами:

- в управлении надзорной деятельности и профилактической работы – преимущественно связан с увеличением количества населения на территории Ленинградской области приграничной к городу Санкт-Петербургу из-за постоянной застройки территорий жилым фондом;
- в управлении надзорной деятельности и профилактической работы – не соответствием норм пожарной безопасности в многоквартирных домах и в садоводческих некоммерческих товариществах;
- в центре управления в кризисных ситуациях по Ленинградской области - обусловлен сезонными рисками и оперативным реагированием на предупреждение и ликвидацию чрезвычайной ситуации;
- в управлении гражданской защиты - обусловлен сезонными рисками и оперативным реагированием на предупреждение и ликвидацию чрезвычайной ситуации;
- в связи с работой системы электронного документооборота СЭД, любые обращения, поступающие на сайт ГУ в раздел "Задать вопрос начальнику Главного управления" автоматически выгружаются в СЭД и распознаются системой как обращения граждан, хотя ими могут не являться, что влияет на общее количество поступивших обращений. Внести корректировки система не позволяет;
- также на рост количества обращений влияют запросы гражданами справок по пожарам, наличию/отсутствию зарегистрированных маломерных судов и архивных справок.

В течение 2021 года в Главное управление поступило 17 повторных обращений, что на 10 обращений меньше за АППГ (27). Все поступившие обращения признаны не обоснованными.

Анализ обращений показал, что число повторных обращений связано с тем, что:

- в соответствии со ст. 6.1 ФЗ РФ от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности», основания для организации проверки отсутствуют.

- в соответствии ст. 63 ФЗ РФ от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» объекты индивидуального жилищного строительства для осуществления федерального государственного пожарного надзора на учете в Главном управлении не стоят. При этом согласно действующего законодательства Российской Федерации, должностные лица государственного пожарного надзора не имеют права доступа на территорию частной собственности (жилище, земельные участки и постройки граждан) без согласия собственника;

- в соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» внеплановые выездные проверки (далее – ВВП) по рассмотрению обращений граждан должны быть согласованы с органами Прокуратуры. В связи с отсутствием в обращении оснований для осуществления ВВП, органы Прокуратуры отказывают в ее проведении, что в свою очередь является основанием для повторного обращения граждан.

В течение 2021 года в Главное управление поступало 20 обращений, содержащих сведения о недостатках, действиях (бездействиях), по фактам противоправного поведения, злоупотреблениях и коррупции в Главном управлении.

Наиболее частыми вопросами, по которым обратились граждане, являлись:

- несоблюдение правил пожарной безопасности организациями и частными лицами, приводящие к возникновению спорных вопросов;

- просьбы о проведении в садоводствах проверок пожарных водоемов;

- вопросы по предупреждению и ликвидации ЧС (неудовлетворительное состояние жилых зданий и помещений, об аварийных участках дорог, отключение электроэнергии, об отключении отопления в жилых домах, об экологических загрязнениях);

- вопросы по обеспечению, безопасности людей на водных объектах;

- о перебоях в работе электро-водо-газо снабжения в населенных пунктах;

Результативность рассмотрения обращений граждан за 2021

год:

- дан ответ автору - 677;

- рассмотрено. разъяснено - 604;

- рассмотрено. не поддержано - 319;

- рассмотрено. поддержано - 166;
- закрыто рапортом (без предоставления ответа) - 111;
- перенаправлено по компетенции - 200;
- виновные привлечены к ответственности – 34;
- рассмотрение продлено – 35.

За 2021 год руководством и должностными лицами Главного управления на личном приеме было принято 83 человека. Консультации даны в полном объеме, с составлением карточки личного приема граждан.

В территориальные отделы надзорной деятельности и профилактической работы управления надзорной деятельности и профилактической работы за 2021 года поступило 1703 обращения граждан, что на 1282 обращения больше, по сравнению с АППГ (421):

- ОНДиПР Гатчинского района - 211, АППГ (60);
- ОНДиПР Всеволожского района –291, АППГ (79);
- ОНДиПР Выборгского района –214, АППГ (32);
- ОНДиПР Кировского района – 213, АППГ (19);
- ОНДиПР Волосовского района – 105, АППГ (7);
- ОНДиПР Ломоносовского района 53, АППГ (34);
- ОНДиПР Лужского района -68, АППГ (23);
- ОНДиПР Приозерского района - 154, АППГ (16);
- ОНДиПР Тосненского района -87, АППГ (58);
- ОНДиПР Лодейное Поле – 35, АППГ (4)
- ОНДиПР Кингисеппского -39, АППГ (20);
- ОНДиПР г. Сосновый бор - 34, АППГ (10);
- ОНДиПР Волховского района - 88, АППГ (10).
- ОНДиПР Подпорожского района - 13, АППГ (8);
- ОНДиПР Киришского района 30, АППГ (17);
- ОНДиПР Тихвинского района -44, АППГ (8);
- ОНДиПР Сланцевского района – 15, АППГ (5);
- ОНДиПР Бокситогорский район – 9, АППГ (1).

Территориальными отделами надзорной деятельности и профилактической работы было принято граждан 667 человек.

За 2021 год, сотрудниками отделения по обращениям граждан Главного управления:

- оказана практическая помощь делопроизводителям структурных подразделений Главного управления в вопросах ведения делопроизводства и по работе с обращениями граждан, была проведена Коллегия и учебно-методический сбор;
- регулярно ведется работа с исполнителями по совершенствованию работы с обращениями граждан.

Вывод: Работа Главного управления МЧС России по Ленинградской области с обращениями граждан велась в строгом соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Организована эффективная система контроля за рассмотрением обращений с использованием инструментов СЭД. Усилен контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях, в соответствии с которой все поступающие обращения граждан подлежат постановке на контроль. Нарушений сроков рассмотрения и перенаправления обращений граждан не допущено.