

**О Б З О Р**  
**по итогам работы Главного**  
**управления МЧС России по Ленинградской области**  
**с обращениями граждан за I квартал 2022 года**

В течение I квартала 2022 года в аппарат Главного управления МЧС России по Ленинградской области (далее – Главное управление) поступило 504 обращения граждан (далее - обращения), что на 81 обращение больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (далее – АППГ) (423).

Обращения в Главное управление поступали:

- на сайт Главного управления – 224, что на 21 обращение больше по сравнению с АППГ (203);

- по средствам почтовой связи- 84, что на 35 обращений больше по сравнению с АППГ (49);

- на электронную почту - 193, что на 26 обращений больше по сравнению с АППГ (167);

- по телефону доверия –3, что на 1 обращение меньше по сравнению с АППГ (4).

Обращения в адрес Главного управления поступили из:

- МЧС России – 55, что на 32 обращения меньше по сравнению с АППГ (87);

- Правительства Ленинградской области – 17, что на 10 обращений больше по сравнению с АППГ (7);

- территориальных органов МЧС России- 11, что на 9 обращений больше по сравнению с АППГ (2);

- правоохранительных органов- 8, что на 10 обращений меньше за АППГ (18);

- сторонних организаций- 10, что на 7 обращений меньше по сравнению с АППГ (17).

Поступившие обращения были рассмотрены следующими структурными подразделениями Главного управления:

- управлением надзорной деятельности и профилактической работы – 276, что на 30 обращений больше по сравнению с АППГ (246);

- управлением организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ –12, что на 6 обращений меньше по сравнению с АППГ (18);

- управление кадровой, воспитательной работы, профессионального обучения- 13, АППГ (13)

- управлением гражданской обороны и защиты населения – 37, что на 1 обращение меньше по сравнению с АППГ (38);

- отделом безопасности на водных объектах – 2, что на 1 обращение меньше по сравнению с АППГ (3);

- центр Государственной инспекции по маломерным судам - 110, что на 59 обращений больше по сравнению с АППГ (51);

- юридическим отделом – 0, что на 1 обращение меньше по сравнению с АППГ (1);

- управлением информационных технологий и связи - 2, что на 2 обращения меньше по сравнению АППГ (4);

- центром управления в кризисных ситуациях - 22, что на 3 обращения больше по сравнению с АППГ (19);

- финансово-экономическим управлением - 2, АППГ (2);

- управлением материально-технического обеспечения - 8 что на 6 обращений больше по сравнению АППГ (2);

- отделом административной работы – 16, АППГ (16);

- отделением по работе с обращениями граждан - 3, АППГ (3).

Отмечается увеличение количества обращений, поступивших в Главное управление.

По результатам анализа поступивших обращений граждан причиной увеличения их количества является:

- 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;

- несоблюдением норм требований пожарной безопасности юридическими лицами, в том числе садоводческими некоммерческими товариществами;

- увеличением числа жителей Санкт-Петербурга и близлежащих областей, прибывших на территорию Ленинградской области из-за распространения новой коронавирусной инфекции, которые также нарушают ТПБ на садовых участках.

- не соответствием норм пожарной безопасности в многоквартирных домах и в садоводческих некоммерческих товариществах;

- 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 2022 года в Главное управление поступило 0 повторных обращений, что на 4 обращения меньше за АППГ (4).

В течение 2022 года в Главное управление поступило 3 обращения, содержащих сведения о недостатках, действиях (бездействиях), по фактам противоправного поведения, злоупотреблениях и коррупции в Главном управлении. Все обращения признаны не обоснованными.

Наиболее частыми вопросами, по которым обратились граждане, являлись:

- несоблюдение правил пожарной безопасности организациями и частными лицами, приводящие к возникновению спорных вопросов;
- разъяснения требований по противопожарной безопасности;
- 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 I квартал 2022 года:

- дан ответ автору – 39;
- рассмотрено. разъяснено – 272;
- рассмотрено. не поддержано – 69;
- рассмотрено. поддержано – 20;
- закрыто рапортом (без предоставления ответа) – 22;
- перенаправлено по компетенции – 34;
- виновные привлечены к ответственности – 8;
- рассмотрение продлено – 10.

По 30 обращениям сроки рассмотрения не истекли.

За 2022 год руководством и должностными лицами Главного управления на личном приеме было принято 3 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 2022 года поступило 488 обращения граждан, что на 428 обращений больше, по сравнению с АППГ (60):

- ОНДиПР Гатчинского района - 74, АППГ (8);
- ОНДиПР Всеволожского района – 94, АППГ (25);
- ОНДиПР Выборгского района – 71, АППГ (6);
- ОНДиПР Кировского района – 43, АППГ (6);
- ОНДиПР Волосовского района – 7, АППГ (0);
- ОНДиПР Ломоносовского района 46, АППГ (0);
- ОНДиПР Лужского района - 15, АППГ (2);
- ОНДиПР Приозерского района - 27, АППГ (5);
- ОНДиПР Тосненского района - 57, АППГ (0);
- ОНДиПР Лодейное Поле – 2, АППГ (0)
- ОНДиПР Кингисеппского - 13, АППГ (0);
- ОНДиПР г. Сосновый бор - 3, АППГ (2);
- ОНДиПР Волховского района - 3, АППГ (0);

- ОНДиПР Подпорожского района - 3, АППГ (0);
- ОНДиПР Киришского района- 7, АППГ (2);
- ОНДиПР Тихвинского района - 15, АППГ (4);
- ОНДиПР Сланцевского района – 8, АППГ (0);
- ОНДиПР Бокситогорский район – 0, АППГ (0).

Территориальными отделами надзорной деятельности и профилактической работы было принято граждан 3 человека.

За 2022 год, сотрудниками отделения по обращениям граждан Главного управления:

- был проведен сбор с делопроизводителями, в ходе которого делопроизводителям был подробно разъяснен порядок регистрации в СЭД, постановки на контроль, порядок перенаправления обращений граждан и порядок подготовки ответа заявителю, в том числе разъяснены права подписи должностных лиц и правила формирования номенклатурных дел с обращениями граждан.

- ежедневно оказывается практическая помощь делопроизводителям структурных подразделений Главного управления в вопросах ведения делопроизводства и по работе с обращениями граждан;

- регулярно ведется работа с исполнителями по совершенствованию работы с обращениями граждан.

Вывод: В Главном управлении МЧС России по Ленинградской области работа с обращениями граждан ведется 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.