

**Обзор по итогам работы  
Главного управления МЧС России по Ленинградской области с  
обращениями граждан за I квартал 2023 года**

В течение I квартала 2023 года в аппарат Главного управления МЧС России по Ленинградской области (далее – Главное управление) поступило 405 обращений граждан (далее - обращения), что на 99 обращений меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (далее – АППГ) (504).

Обращения в Главное управление поступали:

- по системе межведомственного электронного документооборота 8, что на 8 обращений больше по сравнению с АППГ (0);
- через официальный сайт МЧС России – 229, что на 5 обращений больше по сравнению с АППГ (224);
- по средствам почтовой связи - 83, что на 1 обращение меньше по сравнению с АППГ (84);
- на электронную почту - 83, что на 110 обращений меньше по сравнению с АППГ (193);
- по телефону доверия –2, что на 1 обращение меньше по сравнению с АППГ (3).

Обращения в адрес Главного управления поступили из:

- МЧС России –27, что на 28 обращений меньше по сравнению с АППГ (55);
- Правительства Ленинградской области –39, что на 22 обращения больше по сравнению с АППГ (17);
- территориальных органов МЧС России - 5, что на 6 обращений меньше по сравнению с АППГ (11);
- правоохранительных органов -7, что на 1 обращение меньше по сравнению с АППГ (8);
- сторонних организаций- 12, что на 2 обращения больше по сравнению с АППГ (10).

Поступившие обращения были рассмотрены следующими структурными подразделениями Главного управления:

- управлением надзорной деятельности и профилактической работы – 213, что на 63 обращения меньше по сравнению с АППГ (276);
- управлением организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ –17, что на 5 обращений больше по сравнению с АППГ (12);
- управлением кадровой, воспитательной работы, профессионального обучения - 10, что на 3 обращения меньше по сравнению с АППГ (13);
- управлением гражданской обороны и защиты населения – 18, что на 19 обращений меньше по сравнению с АППГ (37);
- отделом безопасности на водных объектах – 18, что на 16 обращений больше по сравнению с АППГ (2);

- центр Государственной инспекции по маломерным судам - 111, что на 1 обращение больше по сравнению с АППГ (110);
- управлением информационных технологий и связи - 1, что на 1 обращение меньше по сравнению АППГ (2);
- центром управления в кризисных ситуациях - 8, что на 14 обращений меньше по сравнению с АППГ (22);
- финансово-экономическим управлением - 2, АППГ (2);
- управлением материально-технического обеспечения – 0, что на 8 обращений меньше по сравнению с АППГ (8);
- отделом административной работы – 3, что на 13 обращений меньше по сравнению с АППГ (16);
- отделением по работе с обращениями граждан - 4, что на 1 обращение больше по сравнению с АППГ (3).

Отмечается уменьшение количества обращений, поступивших в Главное управление. Основными причинами уменьшения общего количества поступивших обращений является повышение качества рассмотрения обращений граждан, удовлетворенность гражданами результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерам, устранение причин повторных и коллективных жалоб, заявлений.

В течение 2023 года в Главное управление поступило 1 повторное обращение, что на 1 обращение больше за АППГ (0).

В течение 2023 года в Главное управление поступило 1 обращение, 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;
- просьбы предоставить сведения о наличии/отсутствии маломерных судов.

Результативность рассмотрения обращений граждан за I квартал 2023 года:

- дан ответ автору – 19;
  - рассмотрено. Разъяснено – 254;
  - рассмотрено. Не поддержано – 33;
  - рассмотрено. Поддержано – 10;
  - оставлено без ответа автору – 14;
  - рассмотрение продлено – 2.
  - перенаправлено по компетенции – 13;
- По 60 обращениям сроки рассмотрения не истекли.

За 2023 год руководством и должностными лицами Главного управления на личном приеме было принято 5 человек. 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 2023 год поступило 326 обращений граждан, что на 162 обращения меньше, по сравнению с АППГ (488):

- ОНДиПР Бокситогорского района – 0, АППГ (0).
- ОНДиПР Волосовского района – 11, АППГ (7);
- ОНДиПР Волховского района - 11, АППГ (3);
- ОНДиПР Всеволожского района – 76, АППГ (94);
- ОНДиПР Выборгского района – 27, АППГ (71);
- ОНДиПР Гатчинского района - 35, АППГ (74);
- ОНДиПР Кингисеппского района - 14, АППГ (13);
- ОНДиПР Киришского района- 11, АППГ (7);
- ОНДиПР Кировского района – 21, АППГ (43);
- ОНДиПР Лодейное поле – 5, АППГ (2);
- ОНДиПР Ломоносовского района 14, АППГ (46);
- ОНДиПР Лужского района - 16, АППГ (15);
- ОНДиПР Подпорожского района - 7, АППГ (3);
- ОНДиПР Приозерского района - 14, АППГ (27);
- ОНДиПР Сланцевского района – 2, АППГ (8);
- ОНДиПР г. Сосновый бор - 8, АППГ (3);
- ОНДиПР Тихвинского района - 14, АППГ (15);
- ОНДиПР Тосненского района - 40, АППГ (57);

Территориальными отделами надзорной деятельности и профилактической работы было принято 5 человек.

За 2023 год, сотрудниками отделения по работе с обращениями 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.