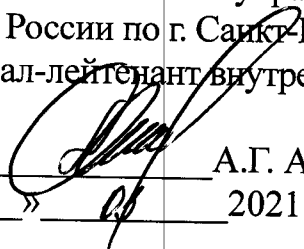


УТВЕРЖДАЮ
Начальник Главного управления
МЧС России по г. Санкт-Петербургу
генерал-лейтенант внутренней службы


А.Г. Аникин
« 01 » 2021 г.

**Обзор состояния работы с обращениями граждан
в Главном управлении МЧС России по г. Санкт-Петербургу
за 2020 год**

Рассмотрение заявлений и обращений граждан, организация личного приема в аппарате Главного управления МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление), ФГБУ «11 отряд ФПС ГПС по г. Санкт-Петербургу (договорной)», ФГБУ СЭУ ФПС ИПЛ по г. Санкт-Петербургу и ФГКУ «СЗРПСО МЧС России» проводится в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом 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».

Всего за 2020 год в Главное управление, ФГБУ «11 отряд ФПС ГПС по г. Санкт-Петербургу (договорной)», ФГБУ СЭУ ФПС ИПЛ по г. Санкт-Петербургу и ФГКУ «СЗРПСО МЧС России», поступило – 3268 обращений, что на 9 % больше, чем за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 2985.

Из них:

- 1976 обращений рассматривалось в аппарате Главного управления, что на 41 % больше, чем за АППГ – 1399;

- 1289 обращений рассматривались управлениями по районам Главного управления, что на 18 % меньше, чем за АППГ – 1586;

- 3 обращения рассматривалось в ФГКУ «СЗРПСО МЧС России», что на 100 % больше, чем за АППГ – 0.

На личном приеме руководителями Главного управления был принят 41 гражданин, что на 56 % меньше, чем за АППГ – 93.

Из 1976 обращений, поступивших в аппарат Главного управления:

- по 1179 обращениям – даны разъяснения, что на 51 % больше, чем за АППГ – 780;

- по 465 обращениям – факты подтвердились, что на 87 % больше, чем за АППГ – 248;

- по 309 обращениям – факты не подтвердились, что на 5 % меньше, чем за АППГ – 326;

- 23 обращения – перенаправлены для рассмотрения по принадлежности, что на 48 % меньше, чем за АППГ – 45.

В аппарат Главного управления поступило 24 повторных обращения, что на 66 % меньше, чем за АППГ – 72. Также в аппарате Главного управления зарегистрировано 44 коллективных обращения, что на 4 % меньше, чем за АППГ – 46.

На постоянной основе на портале ССТУ.РФ заполняется отчёт Главного управления о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерам. За 2020 год по portalу ССТУ.РФ получено 146 обращений, что на 49 % меньше, чем за АППГ – 286.

В 2020 году обращений по вопросам проявления различных коррупционных действий в аппарат Главного управления не поступало, что аналогично АППГ.

Обращения в аппарат Главного управления поступали на рассмотрение:

- от граждан и организаций – 1172 обращения, что на 90 % больше, чем за АППГ – 615;

- из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга – 492 обращения, что на 26 % больше, чем за АППГ – 389;

- из МЧС России – 230 обращений, что на 21 % меньше, чем за АППГ – 293;

- из аппарата Президента РФ – 70 обращений, что на 18 % меньше, чем за АППГ – 86;

- из территориальных органов МЧС России – 12 обращений, что на 25 % меньше, чем за АППГ – 16.

Наибольшее количество обращений за 2020 год было рассмотрено управлением надзорной деятельности и профилактической работы – 1404 обращения, что на 18 % больше, чем за АППГ – 1182;

А именно:

- юрисконсультom и главным специалистом – 22 обращения, что в 7 раз больше, чем за АППГ – 3;

- отделом организации надзорных и профилактических мероприятий – 1239 обращений, что на 15 % больше, чем за АППГ – 1105;

- отделом лицензионного контроля и оказания государственных услуг – 28 обращений, что в 13 раз больше, чем за АППГ – 2;

- отделом надзора на транспорте – 12 обращений, что в 3 раза больше, чем за АППГ – 4;

- отделом надзорных мероприятий в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций – 8 обращений, что на 11 % меньше, чем за АППГ – 9;

- отделом нормативно-техническим – 74 обращения, что на 42 % больше, чем за АППГ – 52;

- отделом административной практики и дознания – 21 обращение, что в 3 раза больше, чем за АППГ – 7.

Также обращения граждан рассматривались следующими управлениями и отделами:

- отделом административной работы – 5 обращений, что в 4 раза больше, чем за АППГ – 1;
- оперативным управлением – 4 обращения, что на 100 % больше, чем за АППГ – 0;
- управлением информационных технологий и связи – 44 обращения, что в 6 раз больше, чем за АППГ – 7;
- управлением гражданской обороны и защиты населения – 138 обращений, что на 84 % больше, чем за АППГ – 75 обращений;
- управлением организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ – 78 обращений, что в 3 раза больше, чем за АППГ – 21;
- управлением материально-технического обеспечения – 41 обращение, что на 86 % больше, чем за АППГ – 22;
- управлением кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения – 69 обращений, что на 97 % больше, чем за АППГ – 35;
- управлением информации и связи с общественностью (пресс-служба) – 16 обращений, что в 5 раза больше, чем за АППГ – 3;
- финансово-экономическим управлением – 11 обращений, что на 83 % больше, чем за АППГ – 6;
- юридическим отделом – 18 обращений, что на 50 % больше, чем за АППГ – 12;
- управлением оперативного реагирования, организации взаимодействия и координации деятельности территориальных органов МЧС России по Северо-Западному округу – 4 обращения, что на 69 % меньше, чем за АППГ – 13;
- отделом медико-психологического обеспечения – 4 обращения, что на 100 % больше, чем за АППГ – 0;
- центром управления в кризисных ситуациях – 40 обращений, что на 135 % больше, чем за АППГ – 17;
- центром Государственной инспекции по маломерным судам – 100 обращений, что в 32 раза больше, чем за АППГ – 3.

Поступившие в аппарат Главного управления обращения содержали вопросы по следующим направлениям:

№ п/п	Поступило писем, по вопросам:		За 2019	За 2020
1	0001.0002.0023.0062	Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения	11	11
2	0001.0002.0024.0069	Прохождение государственной службы Российской Федерации	20	1
3	0001.0002.0027.0124	Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	24	42
4	0001.0002.0027.0149	Благодарности, пожелания,	16	59

№ п/п	Поступило писем, по вопросам:	За 2019	За 2020
	приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов		
5	004.0015.0147.0892 Содержание и обслуживание защитных сооружений гражданской обороны и противорадиационных укрытий (ЗСГО и ПРУ)	2	34
6	0002.0006.0065.0270.0022 Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации)	7	5
7	0001.0002.0027.0122 Неполучения ответа	2	1
8	0003.0009.0099.0730 Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)	14	64
9	0003.0011.0122.0840 Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	24	29
10	0003.0011.0122.0841 СМС-оповещение о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера	4	36
11	0004.0015.0155.0938.0065 Факты противоправного поведения военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и правоохранительных органов (МЧС России)	19	39
12	0004.0015.0158.0959.0065 Предоставление субсидий на приобретение жилья для военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и органов (МЧС России) - ЕСВ	11	20
13	0004.0016.0162.1022 Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	848	1065
14	0004.0016.0162.1024 Разъяснения требований по пожарной безопасности	345	541

№ п/п	Поступило писем, по вопросам:		За 2019	За 2020
15	0001.0002.0027.0136	Рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения	17	1
16	0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	5	1
17	0003.0008.0086.1198	Обжалование решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц	1	1
18	0004.0015.0148.0896	Гражданская оборона, территориальная оборона	2	8
19	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)	6	1
20	0003.0012.0134.0881	Запрос архивных данных	3	5
21	0001.0002.0027.0128	Некорректные обращения	0	3
22	0004.0016.0162.1019	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112	1	3
23	0005.0005.0056.1168	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	17	6

В управления по районам Главного управления за 2020 год поступило 1289 обращений, что на 18 % меньше, чем за АППГ – 1586, из них:

- повторных – 17 обращений, что на 19 % меньше, чем за АППГ – 21;
- коллективных – 78 обращений, что на 4 % больше, чем за АППГ – 75.

Наибольшее количество коллективных обращений поступило в управление по Центральному району (16 обращений), повторных обращений в управление по Московскому району (5 обращений).

Поступившие обращения рассматривались в следующих управлениях по районам Главного управления:

Подразделение	За 2020 год	За 2019 год	Отчетный год по отношению к предыдущему году (+, -) в процентах
Управление по Адмиралтейскому району	71	125	- 43 %
Управление по Василеостровскому району	50	110	- 54 %
Управление по Выборгскому району	103	121	- 14 %
Управление по Калининскому району	47	151	- 68 %
Управление по Кировскому району	40	70	- 42 %
Управление по Колпинскому району	8	54	- 85 %
Управление по Красногвардейскому району	10	12	- 16 %
Управление по Красносельскому району	71	65	+ 9 %
Управление по Кронштадтскому району	7	7	0 %
Управление по Курортному району	25	18	+ 38 %
Управление по Московскому району	128	140	- 8 %
Управление по Невскому району	25	53	- 52 %
Управление по Петроградскому району	64	75	- 14 %
Управление по Петродворцовому району	21	24	- 12 %
Управление по Приморскому району	214	176	+ 21 %

Подразделение	За 2020 год	За 2019 год	Отчетный год по отношению к предыдущему году (+, -) в процентах
Управление по Пушкинскому району	111	91	+ 21 %
Управление по Фрунзенскому району	35	34	+ 3 %
Управление по Центральному району	259	252	+ 2 %

Предложения начальникам подразделений:

1. При работе по обращениям граждан строго руководствоваться Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 29 июня 2010 г. № 126 ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 227 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом Российской Федерации от 07 мая 2013 г. № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 ноября 2017 г. № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказами 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», от 16.10.2017 № 442 «О внесении изменений в приказы МЧС России от 02.09.2014 № 484 и от 31.03.2015 № 145» и от 18.12.2017 № 580 «О совершенствовании организации деятельности в системе МЧС России по вопросам работы с обращениями граждан», приказом Главного управления от 31.12.2020 № 1040 «Об упорядочении работы с обращениями граждан в Главном управлении».

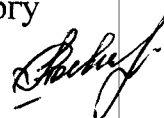
2. Начальникам структурным подразделений Главного управления МЧС России по г. Санкт-Петербургу:

2.1. Обеспечить предоставление всех обращений граждан, полученных структурным подразделением (почтой, нарочно, факсом, электронной почтой), на регистрацию в группу по работе с обращениями граждан Главного управления в течении двух дней с момента получения обращения, согласно приказу Главного управления от 31.12.2020 № 1040.

2.2. Обеспечить правильное заполнение карточек в системе юридически значимого электронного документооборота МЧС России, при подготовке ответа заявителю, а также докладной записки при отказе в рассмотрении обращения заявителем.

3. Начальникам ФГБУ «11 отряд ФПС ГПС по г. Санкт-Петербургу (договорной), ФГБУ СЭУ ФПС ИПЛ по г. Санкт-Петербургу и ФГКУ «СЗРПСО МЧС России» обеспечить своевременное представление статистических данных и обзоров по обращениям граждан, согласно приказу Главного управления от 31.12.2020 № 1040.

Начальник группы по работе с обращениями граждан
Главного управления МЧС России по г. Санкт-Петербургу
лейтенант внутренней службы



А.Ю. Ревина