**Работа с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России**

 **по Республике Мордовия за 12 месяцев 2020 года**

Работа по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Мордовия организована в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления», регламентом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденным приказом МЧС России от 02.09.2014 № 484, Инструкцией по работе с обращениями граждан в системе МЧС России, утвержденной приказом МЧС России от 31.03.2015 № 145.

За 12 месяцев 2020 года в Главное управление поступило 282 обращения граждан (в том числе в электронном виде – 108, в письменном виде – 174).

Непосредственно от граждан поступило – 184 обращения;

Направлено из Центрального аппарата МЧС России – 21 обращение;

Перенаправлено из других органов власти – 20 обращений;

Обращения граждан, поступающие в территориальные органы МЧС России, через структурные подразделения (управления, отделы, службы, отделения, группы, отряды, части, центры, территориальные отделы (отделения) надзорной деятельности и профилактической работы) – 57.

Количество повторных обращений граждан составило 4 (АППГ: 7) уменьшение на 42,85%; количество коллективных обращений граждан 3 (АППГ: 10) уменьшение в 3,3 раза.

Все поступившие в Главное управление обращения граждан своевременно рассмотрены и направлены ответы заявителям.

Принято граждан на личном приеме – 401 (руководством Главного управления – 26, начальником Управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления - 13, начальниками территориальных отделов надзорной деятельности и профилактической работы – 360), в приемной Президента РФ в Республике Мордовия – 2.

Основные вопросы, по которым граждане обращались в Главное управление МЧС России по Республике Мордовия за 12 месяцев 2020 года:

- работа противопожарной службы, соблюдение норм противопожарной безопасности - 137;

- предупреждение и преодоление последствий чрезвычайных ситуаций - 15;

- некорректные обращения – 15;

-вопросы гражданской обороны – 2;

- вопросы социальной сферы – 4;

- коммунальное хозяйство – 5;

- вопросы государственной инспекции по маломерным судам – 95.

С 1 сентября 2016 г. в Главном управлении МЧС России по Республике Мордовия реализуется пилотный проект по применению в постоянном режиме в государственных органах и органах местного самоуправления системы личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи на коммуникационной платформе ССТУ (далее – КП ССТУ).

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» от 17 апреля 2017 г. № 171 МЧС России и его территориальные органы с 1 июля 2017 г. ежемесячно представляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

Ежемесячно до 5-го числа каждого месяца заполняется отчёт о результатах рассмотрения обращений, направляемых из Администрации Президента Российской Федерации.

Количество обращений, поступивших на ССТУ.РФ за 12 месяцев 2020 года – 211.