**Работа с обращениями граждан**

**в Главном управлении МЧС России по Республике Мордовия**

**в 1 квартале 2022 года**

Согласно проведенным организационно-штатным мероприятиям в Главном управлении с 1 января 2022 года, организация работы с обращениями граждан возложена на группу по работе с обращениями граждан отдела административной работы Главного управления.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 г.

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», приказа МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» проведен анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Главное управление в 1 квартале 2022 года.

За отчетный период в Главное управление всего поступило 353 обращения граждан. В сравнении с периодом прошлого года отмечается уменьшение их числа на 8% (АППГ - 383). Большое количество обращений граждан связано с проведением процедур банкротства физических лиц (это поступление заявлений о представлении сведений о регистрации маломерных судов), а также с высокой бдительностью граждан по вопросам нарушения требований противопожарной безопасности.

Для направления обращений граждане преимущественно использовали удаленные формы доступа (официальный сайт Главного управления, электронная почта Главного управления), наибольшая часть обращений – 327

(93% от общего количества) получены и зарегистрированы в форме электронного документа, 25 обращений (7% от общего количества) поступило письменно.

Направлено по компетенции в Главное управление для рассмотрения и подготовки ответа – 20 обращений.

Поступило обращений граждан в Главное управление МЧС России через структурные подразделения (управления, отделы, службы, отделения, группы, отряды, части, центры, территориальные отделы (отделения) надзорной деятельности и профилактической работы) – 5.

Количество повторных обращений граждан в отчетном периоде составило - 8, что в 2,5 раза больше, чем в аналогичном периоде прошлого года - 3.

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 в 1 квартале 2022 года – 341.

Отделом административной работы совместно с управлением надзорной деятельности, центром государственной инспекции по маломерным судам и управлением организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ Главного управления организована работы в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процессы досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг. С начала года поступила одна жалоба.

Как показывает анализ тематики обращений граждан в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором, граждане обращались по следующим вопросам:

- по вопросам компетенции ГИМС – 305 заявлений. Большая их часть касается предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета;

- граждане активно обращались о нарушении норм противопожарной безопасности в многоквартирных жилых домах - 34;

- по вопросам деятельности федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти - 1. Заявитель обратился по вопросу неочищенных от снега в селах дорогах;

- по вопросам предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера - 5. Граждане обращались с заявлениями о повреждении жилых домов и их имущества в период половодья; о нарушении целостности здания многоквартирного жилого дома от работы спецтехники при проведении строительных работ;

- по вопросам СМС-оповещений о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера - 1. Заявитель недоволен навязчивым смс-оповещением, которое отвлекает в ненужный момент в том числе и при вождении автомобиля.

В 1 квартале 2022 года личный прием граждан руководством Главного управления был приостановлен в связи с усложнением эпидемиологической ситуации. Личный прием граждан планируется возобновить после стабилизации эпидемиологической обстановки.

В соответствии с приказом МЧС России от 02 сентября 2014 г. № 484 «Об утверждении Регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» в Главном управлении назначены уполномоченные лица из числа группы по работе с обращениями граждан отдела административной работы на ведение личного приема в ежедневном режиме, в рабочее время с 9.00 до 18.00, без предварительной записи.

24 марта 2022 года проведено заседание коллегии Главного управления, на котором рассмотрен вопрос об организации работы с обращениями граждан. На коллегии обсуждались имеющиеся проблемные вопросы при рассмотрении обращений граждан и уделено внимание устранению их причин.