**АНАЛИЗ**

**состояния работы с обращениями граждан в 4 квартале 2022 года**

**в Главном управлении**

Работа с обращениями граждан в 4 квартале 2022 года в Главном управлении проводилась в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации»,приказов 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», от 18 декабря 2017 года № 580 «О совершенствовании организации деятельности в системе МЧС России по вопросам работы с обращениями граждан», от 9 июля 2021 г. № 453 «Об организации в системе МЧС России рассмотрения жалоб, поступающих в ФГИС, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг», от 14 сентября 2021 г. № 604 «Об утверждении Порядка функционирования телефона доверия в системе МЧС России».

В 4 квартале 2022 года в Главное управление всего поступило 425 обращений от граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается уменьшение их числа на 4,5% (АППГ – 445).

Все поступившие в Главное управление обращения рассмотрены с соблюдением сроков рассмотрения, согласно законодательству Российской Федерации, нарушений и замечаний нет.

Основной причиной увеличения количества поступающих обращений является увеличение количества повторных обращений. В отчетном периоде их поступило – 16 (АППГ: 5). Показатель повысился на 320% в сравнении с прошлым годом. Увеличение количества повторных обращений, обусловлено в большей степени субъективными факторами, в том числе желанием ускорить заявителями разрешение своих вопросов. Также причинами увеличения количества обращений и жалоб, в том числе повторных является направление заявителями обращений сразу нескольким адресатам.

Наибольшая часть обращений – 93% от общего количества получены и зарегистрированы в форме электронного документа. Показатель повысился на 3% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ: 400).

Увеличение количества поступивших обращений в электронной форме обусловлено наличием возможности направлять обращения в форме электронного документа посредством раздела «Обращения граждан» официального сайта Главного управления.

Поступившие в Главное управление обращения были рассмотрены в следующих структурных подразделениях Главного управления:

- центр государственной инспекции по маломерным судам – 379;

- управление надзорной деятельности и профилактической работы – 34;

- управление гражданской обороны и защиты населения – 5;

- отдел кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения – 1;

- управление материально-технического обеспечения – 4;

- отдел юридический – 1;

- отдел информационных технологий и связи – 1.

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

- о предоставлении сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета;

- о трудоустройстве;

- об экологической безопасности;

- о предупреждении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодолении последствий;

- о содержании и обслуживании защитных сооружений гражданской обороны и противорадиационных укрытий;

- о вопросах гражданской обороны;

- о предоставлении служебного жилья;

- о предоставлении жилья в собственность;

- о фактах противоправного поведения сотрудников;

- о противопожарной службе, соблюдении норм противопожарной безопасности.

В 4 квартале 2022 года поступило одно анонимное обращение (АППГ: 0) по вопросу противопожарной безопасности (в с. Глушково заросло бурьяном не опахиваемые противопожарные полосы).

Как правило, анонимные обращения направляются гражданами с целью проинформировать руководство Главного управления о недостатках в работе или нарушениях их прав.

В 4 квартале 2022 года поступило 3 коллективных обращения (АППГ: 4).

Актуальными остаются жалобы о нарушениях требований пожарной безопасности. Несмотря на небольшое снижение на 28% количества обращений по данной теме в 4 квартале 2022 года в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, обращений по данной тематике составило 11% от общего числа.

Граждане активно реагируют на нарушение норм пожарной безопасности в многоквартирных жилых домах, на земельных участках. Таким образом, граждане проявляют свою гражданскую позицию, что способствует предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций.

Большинство обращений рассматриваются с выездом на место, проводятся проверки по заявлениям граждан, ведется профилактическая работа.

Уменьшение количества обращений на 28% по сравнению с 4 кварталом 2021 года связано с проведением разъяснительной работы сотрудниками территориальных отделов надзорной деятельности с населением, постоянным информированием о проведенных мероприятиях через средства массовой информации и на сайте Главного управления.

По «телефону доверия» Главного управления было принято 3 обращения, граждане сообщают о нарушении требований противопожарной безопасности. Позвонивший на «телефон доверия» заявитель обеспокоен тем, что в магазине «Пятерочка» организована несанкционированная продажа пиротехнических товаров, имеются грубые нарушения пожарной безопасности. В настоящее время по факту данного обращения проводится проверка. Другой заявитель обратился с заявлением о нарушении требований пожарной безопасности в многоквартирном доме (захламление лестничной площадки вещами собственников, что мешает эвакуации). По факту, изложенном в обращении, сотрудниками Главного управления был осуществлен выезд по указанному адресу с целью проведения проверки. Нарушения требований пожарной безопасности не подтвердились. С заявлением о нарушении норм противопожарной безопасности при возведении постройки к МКД обратился заявитель, который опасается возможности возгорания в данной постройке. Данное обращение перенаправлено по компетенции для рассмотрения и принятия мер в рамках имеющихся полномочий.

Отмечается незначительное уменьшение количества обращений, касающихся деятельности государственной инспекции по маломерным судам. В основном это запросы граждан о наличии или отсутствии маломерных судов.

В 4 квартале 2022 года принято 10 граждан на личном приеме руководством Главного управления. Основная тема обращений касалась трудоустройства. Ответы заявителям даны в устной форме.

Уполномоченными лицами территориальных отделов (отделений) надзорной деятельности и профилактической работы был принят 61 гражданин.В основном граждане обращались по вопросам нарушения требований пожарной безопасности.

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |
| --- | --- |
| **Поступило обращений граждан и организаций** | **Количество** |
| ***По вопросам, всего:*** | **425** |
| Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 2 |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 34 |
| Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) | 379 |
| Экологическая безопасность | 1 |
| Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий | 1 |
| Содержание и обслуживание защитных сооружений гражданской обороны и противорадиационных укрытий | 2 |
| Гражданская обороны, территориальная оборона | 1 |
| Жилищные вопросы военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала ВС РФ | 1 |
| Предоставление служебного жилья | 1 |
| Предоставление жилья в собственность военнослужащим, гражданам, уволенным с военной службы, членам их семей и гражданскому персоналу ВС РФ | 1 |
| Факты противоправного поведения сотрудников | 2 |
| ***Результаты рассмотрения обращений граждан, всего*** | **425** |
| Дан ответ автору | 373 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 33 |
| Рассмотрено. Поддержано | 1 |
| Оставлено без ответа автору | 8 |
| Направлено по компетенции | 3 |
| Находятся на рассмотрении | 7 |

В соответствии с планом основных мероприятий Главного управления и утвержденным графиком в 4 квартале 2022 года были проведены проверки по вопросам работы с обращениями граждан в ЦУКС и службе пожаротушения ФПС ГПС. По итогам проведенных проверок составлены справки.

**Основные направления совершенствования**

**работы с обращениями граждан в Главном управлении в 2023 году**

**-** обеспечить безусловное выполнение требований законодательства Российской Федерации при организации работы с обращениями граждан, уделяя особое внимание соблюдению сроков ответов на обращения граждан и полноте этих ответов, принятию своевременного решения о переадресации обращения в другую организацию для рассмотрения в пределах компетенции и о продлении сроков рассмотрения обращения в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ, приказов МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933, от 09 июля 2021 г. № 453;

- обеспечить эффективный контроль за порядком и сроками рассмотрения обращений граждан, в том числе поступающих в территориальные подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления;

- рассматривать результаты работы с обращениями граждан на оперативных селекторных совещаниях, на заседаниях коллегии Главного управления, проводить занятия с должностными лицами по изучению действующего законодательства по работе с обращениями граждан;

- проводить анализ обращений граждан, выявлять проблемные вопросы;

- проводить проверку деятельности структурных подразделений в части работы с обращениями граждан согласно утвержденному графику.