

АНАЛИЗ

состояния работы с обращениями граждан в 4 квартале 2023 года в Главном управлении МЧС России по Республике Мордовия

В 4 квартале 2023 года в Главное управление поступило 582 обращений от граждан и организаций. В сравнении с прошлым годом отмечается увеличение их числа на 36,94% (АППГ: 425). При этом 582 обращений были рассмотрены структурными подразделениями Главного управления:

- центр государственной инспекции по маломерным судам – 543;
- управление гражданской обороны и защиты населения – 6;
- управление надзорной деятельности и профилактической работы – 27;
- отдел кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения – 1;
- управление организации пожаротушения и проведения АСР – 4;
- финансово-экономическое управление – 1.

Наибольшая часть обращений - 543 от общего количества составляют запросы о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета, которые поступают на официальный сайт Главного управления. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается их увеличение на 43,3% (АППГ: 379).

Причиной увеличения количества поступающих обращений является и увеличение количества повторных обращений. В 4 квартале 2023 года их количество составило – 56. Показатель повысился примерно на 250% в сравнении с прошлым годом – 16. Увеличение количества повторных обращений, обусловлено в большей степени субъективными факторами, в том числе желанием ускорить заявителями разрешение своих вопросов.

Наибольшая часть обращений – 557 от общего количества получены и зарегистрированы в форме электронного документа. Показатель повысился на 40,6% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ: 396).

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

Отмечается небольшое уменьшение числа коллективных обращений. В 4 квартале 2023 года их поступило 2 (АППГ: 3).

Как показывает анализ тематики обращений граждан в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором, граждане обращались по вопросам нарушения норм противопожарной безопасности, разъяснения требований по пожарной безопасности, трудоустройства, экологической безопасности, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, содержание пожарных водоемов.

Актуальными остаются жалобы о нарушении требований пожарной безопасности. В 4 квартале 2023 года их поступило – 23 (АППГ: 34). Уменьшение на 32,4%. Граждане активно реагируют на нарушение норм пожарной безопасности в многоквартирных жилых домах, на придомовых территориях, в отношении индивидуальных предпринимателей. Таким образом, граждане проявляют свою гражданскую позицию, что способствует предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций.

Большинство обращений рассматриваются с выездом на место – 10 (АППГ-20), проводятся проверки по заявлениям граждан.

Уменьшение количества обращений на 32,4% по сравнению с 4 кварталом 2022 года связано с проведением сотрудниками территориальных отделов надзорной деятельности профилактической работы с населением о необходимости соблюдения мер пожарной безопасности. В ходе проведения профилактических рейдов и подомовых обходов, особое внимание населения было обращено на неправильную эксплуатацию электроприборов и печного оборудования, неосторожное обращение с огнем и пиротехникой. В ходе бесед с населением рассказывалось о том, как действовать в случае возникновения пожаров.

Дополнительно проводится постоянное информирование о проведенных профилактических мероприятиях в средствах массовой информации и на официальном сайте Главного управления.

Уполномоченными лицами территориальных отделов (отделений) надзорной деятельности и профилактической работы было принято 53 гражданина. В основном граждане обращались по вопросам нарушения требований пожарной безопасности.

Сотрудниками группы по работе с обращениями граждан (далее – ГРОГ) отдела административной работы было организовано проведение личных приемов в ежедневном режиме (принято 2 заявления). В результате прошедшего урагана на территории Республики Мордовия, пострадавший гражданин обратился с заявлением о предоставлении справки, подтверждающей факт гидрометеорологического явления. Сотрудниками ГРОГ оказана помощь в написании обращения. Дополнительно гражданину были даны разъяснения по дальнейшему обращению в Мордовский ЦГМС для подтверждения причиненного ущерба. Другой гражданин обратился с заявлением об оказании консультации по нормам пожарной безопасности на стадионе Мордовия Арена. Сотрудниками ГРОГ оказана помощь в части написания обращения и оказания консультативной помощи.

24 ноября 2023 года проведено заседание коллегии Главного управления, на котором рассмотрены два вопроса «Об утверждении Порядка организации делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Мордовия» и «Об утверждении Перечня должностных лиц Главного управления, уполномоченных принимать решения

при рассмотрении обращений граждан». Решение коллегии Главного управления оформлено протоколом от 24 ноября 2023 г. № ПР-171-57.

Во исполнение п. 6 Решения коллегии МЧС России от 29 марта 2023 года № 2/II «Об итогах работы с обращениями граждан и организаций в Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в 2022 году и задачах на 2023 год» на официальном сайте Главного управления создан раздел «Часто создаваемые вопросы» и размещены в нем ответы на наиболее актуальные вопросы из обращений граждан.