**Анализ состояния работы с обращениями граждан**

**в Главном управлении в 1 квартале 2024 года**

В 1 квартале 2024 года в Главное управление поступило 523 обращения от граждан и организаций. В сравнении с прошлым годом отмечается уменьшение их числа на 16,45% (АППГ: 626). При этом 523 обращений были рассмотрены структурными подразделениями Главного управления:

- центр государственной инспекции по маломерным судам – 478;

- управление гражданской обороны и защиты населения – 6;

- управление надзорной деятельности и профилактической работы – 32;

- отдел кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения – 2;

- управление организации пожаротушения и проведения АСР – 2;

- центр управления кризисных ситуаций – 1.

Наибольшая часть обращений – 497 от общего количества получены и зарегистрированы в форме электронного документа. Показатель понизился на 8,13% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ: 541).

Причиной уменьшения показателя является снижение количества поступивших на официальный сайт Главного управления запросов о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета - 478. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается их уменьшение на 8,95% (АППГ: 525).

В 1 квартале 2024 года увеличилось количество повторных обращений – 69. Показатель повысился на 23,21% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года – 56. Увеличение количества повторных обращений, обусловлено в большей степени субъективными факторами, в том числе желанием ускорить заявителями разрешение своих вопросов.

Отмечается небольшое уменьшение числа коллективных обращений на 60%. В 1 квартале 2024 года их поступило 2 (АППГ: 5).

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, благодарности, подтверждения трудового стажа для назначения пенсий, комплексного благоустройства, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112, архивных данных.

Актуальными остаются жалобы о нарушении требований пожарной безопасности. В 1 квартале 2024 года их поступило – 32 (АППГ: 30). Увеличение на 10%. 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.

Обращения рассматриваются с выездом на место – 9 (АППГ-21), проводятся проверки по заявлениям граждан.

Сотрудниками территориальных отделов надзорной деятельности проводится разъяснительная работа с населением о необходимости соблюдения мер пожарной безопасности в жилых помещениях в ходе проведения рейдов и подомовых обходов, работа пожарно-профилактических групп, с постоянным информированием о проведенных профилактических мероприятиях через средства массовой информации и на официальном сайте Главного управления.

Уполномоченными лицами территориальных отделов (отделений) надзорной деятельности и профилактической работы было принято 4 гражданина с составлением карточек личного приема в СЭД. В основном граждане обращались по вопросам нарушения норм пожарной безопасности.

Сотрудниками группы по работе с обращениями граждан (далее – ГРОГ) отдела административной работы было организовано проведение личных приемов в ежедневном режиме. Граждане обращались по вопросам о разъяснении норм пожарной безопасности в многоквартирных домах, в местах общего пользования, на парковочных стоянках, а также о согласовании установки ограждающего устройства (шлагбаума) на придомовой территории. Сотрудниками ГРОГ было принято от граждан 11 заявлений, оказана помощь в написании обращений, разъяснены сроки рассмотрения поступивших заявлений.

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.