**АНАЛИЗ**

**состояния работы с обращениями граждан во 2 квартале 2024 года**

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

Во 2 квартале 2024 года в Главное управление поступило 479 обращений от граждан и организаций. В сравнении с прошлым годом отмечается уменьшение их числа на 23,5% (АППГ: 626). При этом 472 обращения были рассмотрены структурными подразделениями Главного управления:

 - центр государственной инспекции по маломерным судам – 408;

 - управление гражданской обороны и защиты населения – 23;

 - управление надзорной деятельности и профилактической работы – 40;

 - управление организации пожаротушения и проведения АСР – 5;

 - отдел информационных технологий и связи – 1;

 - управление материально-технического обеспечения – 1.

 Обращение, поступившее в адрес Главного управления от 24.06.2024
 № ГИ-171-939 зарегистрировано как «некорректное» и оставлено без ответа автору.

 7 обращений перенаправлено по компетенции для принятия мер и направления ответов заявителям.

 Наибольшая часть обращений - 408 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 уменьшение на 22% (АППГ: 524), что явилось причиной снижения количества поступивших обращений в отчетном периоде.

 Вместе с тем, отмечается увеличение количества повторных обращений. Во 2 квартале 2024 года их количество составило – 50. Показатель повысился примерно на 6,4% в сравнении с прошлым годом – 47. Увеличение количества повторных обращений, обусловлено в большей степени субъективными факторами, в том числе желанием ускорить заявителями разрешение своих вопросов. Так, поступающие запросы о маломерных судах от одного и того же гражданина часто имеют повторный статус.

 На «телефон доверия» поступило - 4 обращения (АППГ: 11). Граждане обращались по вопросам соблюдения норм противопожарной безопасности, комплексного благоустройства, противоправного поведения сотрудников Главного управления.

 Наибольшая часть обращений – 422 от общего количества получены и зарегистрированы в форме электронного документа. Показатель понизился на 20,2% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ: 529). Отмечено также снижение количества обращений, направленных в письменном виде – 40 (АППГ: 75). Показатель понизился на 46,6%.

 Как показывает анализ тематики обращений граждан в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором, граждане обращались по вопросам противоправного поведения сотрудников, закупок на муниципальные и государственные нужды, нарушения норм противопожарной безопасности, разъяснения требований по пожарной безопасности, переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье), образования, комплексного благоустройства, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, деятельности ГИМС, а также поступали благодарности и некорректное обращение.

 Актуальными остаются жалобы о нарушении требований пожарной безопасности. Во 2 квартале 2024 года их поступило – 40 (АППГ: 56). Уменьшение на 28,5%. 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.

 Половина обращений были рассмотрены с выездом на место – 19 (АППГ-32), организовано проведение проверок по заявлениям граждан.

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

 Во 2 квартале 2024 года руководством Главного управления было принято на личном приеме 1 гражданин и 3 сотрудника Главного управления. Обращения содержали вопросы противопожарной безопасности, противоправного поведения сотрудников, а также включения в кадровый резерв Главного управления. Ответы заявителям даны как в письменной, так и в устной форме.

 Уполномоченными лицами территориальных отделов (отделений) надзорной деятельности и профилактической работы было принято 2 гражданина. В граждане обращались по вопросам нарушения требований пожарной безопасности.

 21 июня 2024 года исполняющим обязанности начальника Главного управления проведен личный прием в приемной Президента Российской Федерации в Республике Мордовия. В ходе личного приема рассмотрено 2 обращения от работников Главного управления. Заявители обратились по вопросу включения их в кадровый резерв Главного управления. Ответы заявителям даны в устной форме.

 19 апреля 2024 года проведено заседание Общественного совета при Главном управлении на котором был рассмотрен вопрос о результатах работы Главного управления с обращениями граждан и организаций. По итогам заслушивания данной информации работа Главного управления по организации работы с обращениями граждан в целом признана удовлетворительной. Главному управлению рекомендовано:

- 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, перенаправление обращений по компетенции и продление сроков рассмотрения обращений, в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ, приказов МЧС России от 9 июля 2021 г. № 453, от 29 декабря 2021 г. № 933;

- обеспечить освещение на официальном сайте Главного управления в сети Интернет информации о работе по рассмотрению обращений граждан, приведение примеров оказания реальной помощи гражданам, разъяснение законодательства под часто затрагиваемые в обращениях вопросах;

- рассматривать результаты работы с обращениями граждан на служебных совещаниях, проводимых занятиях с должностными лицами по изучению действующего законодательства по работе с обращениями граждан;

- проводить анализ обращений граждан, выявлять проблемные вопросы и вырабатывать предложения по их решению;

- рассматривать на постоянной основе на заседаниях коллегии Главного управления, Общественном совета при Главном управлении вопросов организации работы по рассмотрению обращений граждан;

- исключить случаи формального подхода при подготовке ответов на обращения граждан и организаций.