**Анализ состояния работы с обращениями граждан**

**в Главном управлении в 3 квартале 2024 года**

В 3 квартале 2024 года в Главное управление поступило 634 обращений от граждан и организаций. В сравнении с прошлым годом отмечается увеличение их числа на 22,6% (АППГ: 517). При этом 628 обращений были рассмотрены структурными подразделениями Главного управления:

- центр государственной инспекции по маломерным судам – 556;

- управление гражданской обороны и защиты населения – 28;

- управление надзорной деятельности и профилактической работы – 45;

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

- управление организации пожаротушения и проведения АСР – 1;

- отдел юридический – 2.

Обращение, поступившее в адрес Главного управления от 6 августа 2024 г.  
 № ГИ-171-1221 зарегистрировано как «некорректное» и оставлено без ответа автору.

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

Наибольшая часть обращений – 594 от общего количества получены и зарегистрированы в форме электронного документа. Показатель повысился на 26,4% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ: 470).

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

В 3 квартале 2024 года увеличилось количество повторных обращений – 94. Показатель повысился на 193% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года – 32. 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 статуc.

На «телефон доверия» поступило - 5 обращений (АППГ: 7). Граждане обращались по вопросам соблюдения норм противопожарной безопасности, действия (бездействия) при рассмотрении обращения.

Отмечается небольшое уменьшение числа коллективных обращений на 40%. В 3 квартале 2024 года их поступило 3 (АППГ: 5).

Как показывает анализ тематики обращений граждан в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором, граждане обращались по вопросам нарушения норм противопожарной безопасности, действия (бездействия) при рассмотрении обращения, результатов рассмотрения обращений, благодарности, социального обеспечения, комплексного благоустройства, экологической безопасности, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, архивных данных.

Актуальными остаются жалобы о нарушении требований пожарной безопасности. В 3 квартале 2024 года их поступило – 38 (АППГ: 56). Уменьшение на 32%. 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 рассматривались с выездом на место – 14 (АППГ-30), проводились 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.

В 3 квартале 2024 года принято 6 граждан на личном приеме руководством Главного управления. Граждане обращались по вопросам трудоустройства, действия (бездействия) сотрудников Главного управления и о нарушении норм противопожарной безопасности. Ответы заявителям даны в устной и письменной формах.

13 сентября 2024 года начальником Главного управления проведен личный прием в приемной Президента Российской Федерации в Республике Мордовия. В ходе личного приема рассмотрено 2 обращения от граждан. Заявители обращались по вопросам нарушения норм противопожарной безопасности. Ответы заявителям направлены в письменном виде.

Сотрудниками группы по работе с обращениями граждан (далее – ГРОГ) отдела административной работы было организовано проведение личных приемов в ежедневном режиме. Граждане обращались с заявлениями о предоставлении справки, подтверждающей прохождение официальной информации об усилении порывистого ветра. Сотрудниками ГРОГ было принято от граждан 13 заявлений с оказанием помощи в их написании. Также гражданам были даны разъяснения по дальнейшему обращению в Мордовский ЦГМС для подтверждения неблагоприятных метеорологических явлений.

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.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 в Главном управлении используется ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) для направления посредством единого окна цифровой связи на базе Единого портала (далее – Платформа обратной связи) гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные обращения.

Во исполнение требований распоряжения МЧС России   
от 29 декабря 2023 г. № 1123, ежеквартально проводится выявление мнения граждан посредством проведения опросов по вопросам, относящимся к ведению и деятельности МЧС России, для определения предпочтений граждан, установления взаимодействия с населением.

В 3 квартале 2024 года приняло участие 42 гражданина в опросах от   
8 структурных подразделений Главного управления.