|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Итоги работы с обращениями граждан за 2022 год в Главном управлении МЧС России по Рязанской области**

За2022 год в Главное управление МЧС России по Рязанской области (далее – Главное управление) поступило 1118 обращений граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается увеличение их числа на 10 % (1005 обращений).

Организована эффективная система контроля за рассмотрением обращений граждан с использованием системы электронного документооборота (СЭД).

Еженедельно анализируется информация о количестве обращений граждан, находящихся на контроле, и по которым истекает срок рассмотрения.

Вопросы исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан рассматриваются на еженедельных совещаниях по подведению итогов деятельности Главного управления.

Проводится консультативная поддержка структурных подразделений по вопросам рассмотрения обращений граждан.

Для направления обращений граждане преимущественно использовали удаленные формы доступа, наибольшая часть обращений - 717 получены и зарегистрированы в форме электронного документа (АППГ: 803, уменьшение на 10 %), 401 обращение поступило в письменной форме (АППГ: 202, увеличение на 50 %).

Из них поступило:

через официальный сайт МЧС – 423;

непосредственно от граждан в письменном виде – 401;

непосредственно от граждан по email – 294.

На телефон доверия Главного управления поступило 113 звонков (АППГ: 92, увеличение на 10 %). По всем обращениям граждан операторы телефона доверия принимали меры по уточнению и проверке информации. Функционирование телефонов доверия позволило решить вопросы обращающихся граждан в оперативном порядке.

Среди структурных подразделений Главного управления наибольшее количество обращений рассмотрено в УНДиПР (533), УБВО/ГИМС (265), ООПТиПАСР (125), ОГОиЗН (110), ЦУКС (35), МТО (25), ФЭО (17), ЮО (8).

Анализ обращений граждан по результатам рассмотрения показывает, что наибольшая доля принятых решений приходится на разъяснительные ответы – 768 (56%), (АППГ: 410, увеличение на 40%), дан ответ автору – 139 (12%) (АППГ – 250, уменьшение на 62%).

Количество обращений граждан, содержащих вопросы, не входящие в компетенцию Главного управления и переадресованных по принадлежности – 164 (АППГ: 71, увеличение на 56%).

Уменьшилось количество повторных обращений граждан. За отчетный период граждане обращались повторно в 3 случаях, что на 93 % меньше, чем в аналогичном периоде прошлого года (41).

90 (АППГ: 263) обращений рассмотрено с выездом на место, в том числе с участием заявителей, что способствует более объективному принятию решений по существу вопроса.

В тематическом разрезе среди поступивших обращений лидируют вопросы соблюдения и разъяснения требований пожарной безопасности (533 или 51% от общего количества обращений.

Граждане активно реагируют на изменения законодательства в области пожарной безопасности, обращаются за разъяснениями или вопросами.

За2022 год увеличилось количество обращений по вопросам безопасности людей на водных объектах – 265 или 23% от общего количества обращений (АППГ: 129, увеличение на 50%). В большей части – это запросы финансовых управляющих и граждан о предоставлении сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшился объем обращений, связанных с предупреждением чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера – 53 или 4 % от общего количества обращений (АППГ: 246).

В отчетном периоде наблюдается увеличение вопросов по гражданской обороне на 75 % (12) по сравнению с 2021 годом (3). Отмечается увеличение количества запросов по предоставлению информации о защитных сооружениях гражданской обороны и их техническом состоянии, требованиями выдачи СИЗОД, введения режима повышенной готовности на отдельных территориях Российской Федерации и вопросам связанным с сигналами ГО и эвакуацией населения.

В обращениях граждан, затрагивающих сферу ЖКХ, произошло увеличение обращений по вопросам благоустройства и ремонта подъездных дорог и тротуаров – 90 или 8 % от общего количества обращений (АППГ:53).

Продолжают поступать предложения неравнодушных граждан по внедрению новых инноваций в области тушения пожаров, проведению поисково-спасательных работ. За 2022 год направлено - 5 предложений, что очевидно больше чем в 2021 году (0).

Хотелось бы отметить, что в Главное управление поступают не только жалобы, но и благодарности. За оказанную помощь различного характера сотрудниками пожарной охраны в2022 году от жителей области поступило 28 благодарностей или 3 % от общего количества обращений (АППГ: 23).

В2022 году на личном приёме должностными лицами Главного управления и территориальных отделов (отделений) надзорной деятельности и профилактической работы было принято 90 граждан (АППГ: 82, увеличение на 1 %). Невысокие показатели количества принятых граждан обусловлены направлением обращений по электронным каналам связи.

В Главном управлении соблюдаются требования законодательства Российской Федерации при организации работы с обращениями граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, приказа МЧС России от 29.12.2021 № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращению граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий», приказа МЧС России от 09.07.2021 № 453 «Об организации в системе МЧС России рассмотрения жалоб, поступающих в федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг».

В связи с вышеизложенным, и в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан в Главном управлении в 2023 году продолжается следующая работа**:**

- безусловное выполнение требований законодательства Российской Федерации при организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Главного управления, уделяя особое внимание соблюдению сроков ответов на обращения граждан и полноте этих ответов, в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, приказов МЧС России от 29.12.2021 № 933, от 09.07.2021 № 453;

- особый контроль порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поднимающих общественно значимые проблемы, в первую очередь содержащих факты нарушения действующего законодательства, коррупции, злоупотребления должностными лицами служебным положением, в том числе поступающих в территориальные подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления;

- повышение эффективности работы с обращениями граждан в системе электронного документооборота МЧС России (далее СЭД).