**Организация работы с обращениями граждан в 2019 году**

За 2019 год поступило 324 обращения граждан (АППГ – 501, -35%, – 407, - 20%).

Количество обращений граждан, принятых на личном приеме должностными лицами, составило 26 (АППГ – 26, без изменений %, – 26).

Количество повторных обращений граждан – 4 (АППГ – 7, -43%, – 6,

-34%).

Количество обращений граждан, направленных по компетенции – 51 (АППГ – 43, +16%, – 34, +234%), что составляет 16 % от общего количества обращений (АППГ – 14%, увеличение на 2 %, – 4 %, увеличение на 12%).

Поддержано 69 обращений граждан (АППГ –51, -26%, – 68, +2 %),

не поддержано – 3 (АППГ – 9, -67 % , – 7, -58 %),

разъяснено – 194 (АППГ – 342, -44%, – 254, -24%).

Количество обращений граждан отдельно по основным тематическим вопросам составило:

финансовое обеспечение – 1 (АППГ – 12, -100%, – 8, -100 %);

пожарная безопасность – 229 (АППГ – 310, -26%, – 238, -4%);

кадровые вопросы – 7 (АППГ – 51, -100%, – 34, -100 %);

злоупотребление служебным положением (коррупция) – 0 (АППГ – 0, без изменений, – 0, без изменений);

безопасность на водных объектах – 6 (АППГ – 7, -15 %, – 5, -17%);

предупреждение и ликвидация ЧС природного и техногенного характера, совершенствование форм и методов спасательных работ – 57 (АППГ – 71, -20 %, – 61, -7%).

Сведения, характеризующие состояние работы с обращениями граждан, приведены на рис. 18.5.1-18.5.6.

АППГ

-35%

АПср.3г.

-20 %.

Рис. 18.5.1. Количество поступивших обращений граждан

АППГ

0%

Рис. 18.5.2. Количество обращений граждан, принятых на личном приеме должностными лицами

АППГ

-43 %

АПср.3г.

-34 %

Рис. 18.5.3. Количество повторных обращений граждан

АППГ

+16 %

АПср.3г.

+ 34%

Рис. 18.5.4. Количество обращений граждан, направленных по компетенции

АППГ

+26 %

АПср.3г.

-2 %

Рис. 18.5.5. Количество обращений граждан, результат рассмотрения которых имеет оценку «поддержано»

АППГ

-67 %

АПср.3г.

-58 %

Рис. 18.5.5. Количество обращений граждан, результат рассмотрения которых имеет оценку «не поддержано»

АППГ

-44%

АПср.3г.

-24%

Рис. 18.5.5.Количество обращений граждан, результат рассмотрения которых имеет оценку «разъяснено»

АПср.3г.

-100 %

АППГ

-100 %

Рис. 18.5.6. Количество обращений граждан отдельно по основным тематическим вопросам (финансовое обеспечение)

АППГ

-26 %

АПср.3г.

-4%

Рис. 18.5.6. Количество обращений граждан отдельно по основным тематическим вопросам (пожарная безопасность)

АППГ

-100 %

АПср.3г.

-100 %

Рис. 18.5.6. Количество обращений граждан отдельно по основным тематическим вопросам (кадровые вопросы)

АППГ

0 %

АПср.3г.

0 %

Рис. 18.5.6. Количество обращений граждан отдельно по основным тематическим вопросам (злоупотребление служебным положением)

АППГ

-15 %

АПср.3г.

-17 %

Рис. 18.5.6. Количество обращений граждан отдельно по основным тематическим вопросам (безопасность на водных объектах)

АППГ

-20 %

АПср.3г.

-7%

Рис. 18.5.6. Количество обращений граждан отдельно по основным тематическим вопросам (предупреждение и ликвидация ЧС природного и техногенного характера, совершенствование форм и методов спасательных работ)

Основными причинами изменения показателей деятельности являются:

доступность реализации права гражданина на обращение (лично, письменно, в форме электронных сообщений);

обращение в МЧС России как в последнюю инстанцию для решения вопроса по существу.

В целом, состояние работы с обращениями граждан характеризуется как удовлетворительное.

В целях совершенствования деятельности необходимо повышать знание сотрудниками, которым поручается рассмотрение обращений граждан, требований законодательных и иных нормативных актов Российской Федерации и МЧС России, регламентирующих работу с обращениями граждан.