**Об итогах работы с обращениями граждан в I квартале 2023 года**

ЗаI квартал2023 года в Главное управление МЧС России по Рязанской области (далее – Главное управление) поступило 249 обращений граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается увеличение их числа на 43 % (174 обращений)

Увеличение количества обращений связано с существенным ростом количества «банкротных дел», следовательно, и обращений граждан по тематике ГИМС через сайт Главного управления; активным изменением законодательства в области по пожарной безопасности, повышением правовой грамотности населения, возможностью направления одного обращения во все ФОИВ.

Организована эффективная система контроля рассмотрения 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.

Главным управлением заключено соглашение о взаимодействии между ГУ МЧС России по Рязанской области и Уполномоченным по правам человека в Рязанской области от 30.05.2022 № 19/2022.

30.03.2023 на коллегии Главного управления МЧС России по Рязанской области № 1 рассмотрен вопрос о результатах работы с обращениями граждан и организаций Главного управления МЧС России по Рязанской области в 2022 году (приказ № 173 от 03.04.2023).

Для направления обращений граждане преимущественно использовали удаленные формы доступа, наибольшая часть обращений - 135 получены и зарегистрированы в форме электронного документа (АППГ: 76, увеличение на 77 %), 114 обращений поступило в письменной форме (АППГ: 98, увеличение на 16 %).

Из них поступило:

через официальный сайт МЧС – 126;

непосредственно от граждан в письменном виде – 114;

непосредственно от граждан по email – 9.

На телефон доверия Главного управления поступило 13 звонков (АППГ: 48, снижение на 73 %). 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 (122), УБВО/ГИМС (92), ООПТиПАСР (6), ОГОиЗН (12), ЦУКС (1), МТО (2), ФЭО (3), ЮО (0).

Анализ обращений граждан по результатам рассмотрения показывает, что наибольшая доля принятых решений приходится на разъяснительные ответы – 191 (77%), (АППГ: 94, увеличение на 103%), дан ответ автору – 16 (7%) (АППГ – 1, увеличение на 100 %).

Количество обращений граждан, содержащих вопросы, не входящие в компетенцию Главного управления и переадресованных по принадлежности – 15 (АППГ: 54 снижение на 72%).

Увеличилось количество повторных обращений граждан. За отчетный период граждане обращались повторно в 6 случаях, что на 100 % больше, чем в аналогичном периоде прошлого года (0).

11 (АППГ: 31) 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 (130 или 48 % от общего количества обращений).

Возросло количество обращений в рубрикаторе «Разъяснения требований по пожарной безопасности» с 2 (2022 г.) до 21, в связи с изменения законодательства в области пожарной безопасности. Возросло количество обращений в рубрикаторе «Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности» с 50 (2022 г.) до 109, в связи с повышением правовой грамотности среди населения, возможностью направления обращения удаленно во все федеральные органы исполнительной власти, в том числе в связи с увеличением психологического напряжение населения на фоне нестабильно внешнеполитической обстановки.

За I квартал2023 года увеличилось количество обращений по вопросам безопасности людей на водных объектах – 92 или 37 % от общего количества обращений (АППГ: 37, увеличение на 148%). В большей части это запросы финансовых управляющих и граждан о предоставлении сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета.

Снизился показатель количества обращений в разделе «Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан» с 20 в 2022 году до 4 в 2023 году. Отсутствует критика граждан в сферах «Действие (бездействие) при рассмотрении обращения», «Результаты рассмотрения обращения», «Прекращение рассмотрения обращения», «Обращения, заявления и жалобы граждан».

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшился объем обращений, связанных с предупреждением чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера – 6 (АППГ: 7 снижение на 14%).

В отчетном периоде наблюдается увеличение вопросов по гражданской обороне на 100 % - 2 (АППГ – 1).

В обращениях граждан, затрагивающих сферу коммунального хозяйства, произошло снижение количества обращений на 80% – 7 (АППГ-35).

Возросло количество обращений по вопросам прохождения государственной службы с 0 в 2022 году до 3 в 2023 году, в связи с активным интересом граждан в данной сфере.

Снизилось количество обращений, связанных с Санитарно-эпидемиологическим благополучием населения с 13 в 2022 году до 3 в 2023, с Медицинским обслуживанием военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей (МЧС России) Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей с 2 в 2022 году до 0 в 2023.

В I квартале2023 года на личном приёме должностными лицами Главного управления и территориальных отделов (отделений) надзорной деятельности и профилактической работы было принято 31 гражданин (АППГ: 2, увеличение на 100 %).

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 предлагаем:

- проводить ежеквартально в рамках ВКС семинары представителей административного департамента МЧС России с представителями подразделений по работе с обращениями граждан Главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации по проблемным вопросам.