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

ЗаII квартал2023 года в Главное управление МЧС России по Рязанской области (далее – Главное управление) поступило 293 обращения граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается увеличение их числа на 11 % (264 обращения).

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.

В Главном управлении организована эффективная система контроля рассмотрения обращений граждан с использованием системы электронного документооборота (СЭД).

Ежедневно 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.

05.04.2023 на заседании Общественного совета при Главном управления № П-141-3 от 05.04.2023 рассмотрен вопрос об итогах работы с обращениями граждан и организаций Главного управления МЧС России по Рязанской области в 2022 году.

В тематическом разрезе, среди поступивших обращений, лидируют вопросы соблюдения и разъяснения требований пожарной безопасности 132 или 45 % от общего количества обращений).

Увеличилось количество обращений в рубрикаторе «Разъяснения требований по пожарной безопасности» с 9 (2022 г.) до 21, в связи с активным изменением законодательства в области пожарной безопасности. Снизилось количество обращений в рубрикаторе «Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности» с 132 (2022 г.) до 110 в 2023, в связи с эффективной работой органов пожарного надзора, направленных на профилактику нарушений требований пожарной безопасности и разъяснительной работой среди населения.

За II квартал2023 года увеличилось количество обращений по вопросам безопасности людей на водных объектах – 119 или 41 % от общего количества обращений (АППГ: 49, увеличение на 142%). В большей части это запросы финансовых управляющих и граждан о предоставлении сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета. Увеличение количества обращений связано с существенным ростом количества «банкротных дел», следовательно, и обращений граждан по тематике ГИМС через сайт Главного управления.

Увеличилось количество обращений по вопросам предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления последствий – 18 (АППГ: 14, увеличение на 25,6 %). Рост обращений связан с ухудшением паводковой обстановки в регионе в весенний период 2023 года, подтоплением отдельных территорий.

Снизился показатель количества обращений в разделе «Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан» с 20 в 2022 году до 3 в 2023 году. Отсутствует критика граждан в сферах «Действие (бездействие) при рассмотрении обращения», «Результаты рассмотрения обращения», «Прекращение рассмотрения обращения», «Обращения, заявления и жалобы граждан».

Снижение количества обращений граждан, поступивших в Главное управление через территориальные отделы (отделения) надзорной деятельности и профилактической работы с 57 в 2022 до 34 в 2023 обусловлено регистрацией обращений с целью получения справок о пожарах в модуле подсистемы федерального государственного пожарного надзора МЧС России информационной системы "Единая информационная среда цифровизации процессов предоставления государственных услуг в сфере обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах физическим лицам, субъектам малого и среднего предпринимательства, индивидуальным предпринимателям, а также мониторинга пожарной безопасности объектов защиты.

От личного состава Главного управления во II квартале 2023 года жалоб не поступало.

Проверок деятельности Главного управления в части рассмотрения обращений граждан, проведенных органами прокуратуры, во II квартале 2023 года не было.

Согласно 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» в Главном управлении проведена следующая работа:

1. на постоянной основе проводится профилактическая работа с управляющими кампаниями ЖКХ и ТСЖ в области соблюдения норм пожарной безопасности в жилых многоквартирных домах. Приняты дополнительные меры по информированию населения по вопросам пожарной безопасности и гражданской обороны;
2. переписка с гражданами осуществляется исключительно с адреса электронной почты [gu@62.mchs.gov.ru](mailto:gu@62.mchs.gov.ru);
3. в ежедневном режиме обеспечена поддержка аудио- и видеосвязи на информационном ресурсе ССТУ.РФ;
4. на постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа с личным составом по вопросам реализации их прав и социальных гарантий;
5. рассмотрение итогов работы с обращениями граждан в Главном управлении за II квартал запланировано на заседании Общественного совета в августе 2023 г. и на заседании коллегии в сентябре 2023 г.;