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

ЗаIII квартал2023 года в Главное управление МЧС России по Рязанской области (далее – Главное управление) поступило 307 обращений граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается снижение их числа на 17 % (372 обращения).

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.

В тематическом разрезе, среди поступивших обращений, лидируют вопросы государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) - 155 или 51 % от общего количества обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось на 146 % (в 2022 г. - 63). 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.

На прежнем уровне осталось количество обращений в рубрикаторе «Разъяснения требований по пожарной безопасности» - 13 в 2022 г. и 14 в 2023. Снизилось количество обращений в рубрикаторе «Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности» с 231 (2022 г.) до 97 в 2023, в связи с эффективной работой органов пожарного надзора, направленных на профилактику нарушений требований пожарной безопасности и разъяснительной работой среди населения.

Снизилось количество обращений по вопросам предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления последствий – 9 (АППГ: 26, снижение на 65 %). Снижение количества обращений связано со стабилизацией количества чрезвычайных ситуаций в III квартале 2023 года на территории Рязанской области.

На прежнем уровне остался показатель количества обращений в разделе «Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан» - 9 в 2022 году и 9 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 132 в 2022 до 19 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 в III квартале 2023 года жалоб не поступало.

Личных приемов граждан у начальника ГУ МЧС России по Рязанской области в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе не зарегистрировано.

Проверок деятельности Главного управления в части рассмотрения обращений граждан, проведенных органами прокуратуры, во III 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. на официальном сайте Главного управления создан раздел «Часто задаваемые вопросы», в котором размещены ответы на наиболее актуальные вопросы из обращений граждан;
3. переписка с гражданами осуществляется исключительно с адреса электронной почты gu@62.mchs.gov.ru;
4. в ежедневном режиме обеспечена поддержка аудио- и видеосвязи на информационном ресурсе ССТУ.РФ;
5. на постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа с личным составом по вопросам реализации их прав и социальных гарантий;
6. 29 сентября 2023 года на заседании Коллегии Главного управления рассмотрен вопрос о результатах работы с обращениями граждан и организаций Главного управления МЧС России по Рязанской области в первом полугодии 2023 года (приказ Главного управления МЧС России по Рязанской области № 389 от 03.10.2023);
7. в случае проведения проверочных мероприятий в отношении Главного управления по исполнению законодательства об обращениях граждан и сроках их рассмотрения органами прокурорского надзора Административный департамент будет проинформирован незамедлительно.
8. 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.

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.