**Анализ работы с обращениям граждан**

**за I полугодие 2023 года**

Работа с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России Республике Коми[[1]](#footnote-1) ведется согласно требованиям Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказу МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе МЧС России», Положением о группе по работе с обращениями граждан Главного управления.

Ежеквартально проводится анализ работы с обращениями граждан в соответствии с требованиями МЧС России.

В ежедневном режиме проводятся консультации по работе с обращениями граждан и организаций в информационной системе «Система электронного документооборота МЧС России» с сотрудниками Главного управления и с личным составом территориальных подразделений Управления надзорной деятельности и профилактической работы.

Во I полугодии 2023 года в Главное управление поступило 669 (АППГ – 382) обращений граждан. Среди них есть: коллективные обращения – 6, анонимные обращения – 4, повторные обращения – 17. По источнику поступления: 408 обращений поступило непосредственно от граждан (из них: по электронным каналам связи получено 273 обращений, на «телефон доверия» поступило 15 обращений), 221 обращений перенаправлено из других органов власти.

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается увеличение общего количества обращений на 42,9 %.

Основными причинами увеличения обращений граждан являются рост запросов граждан архивных данных и регистрация справок, содержащих сведения о пожарах, в рамках Федерального Закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Также граждане активно реагируют на изменения законодательства в области пожарной безопасности, а также обращаются за разъяснениями положений нормативных правовых актов и других документов в области пожарной безопасности.

Актуальными остаются жалобы о нарушениях требований пожарной безопасности в жилых многоквартирных домах и административных зданиях, в том числе требований к противопожарным проездам, а также вопросы по получению лицензии на осуществление деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений.

Большинство обращений рассматриваются с выездом на место. Проводятся проверки по заявлениям граждан, ведется профилактическая работа, разъяснительная работа с населением, информирование о проведенных мероприятиях через средства массовой информации и на сайте Главного управления.

На втором месте по актуальности находятся обращения, касающиеся деятельности ГИМС. В основном это запросы финансовых управляющих и граждан о наличии или отсутствии маломерных судов, зарегистрированных за гражданами, а также на предоставление информации по регистрации маломерных судов и выдаче судовых билетов и по вопросам обеспечения безопасности людей на водных объектах.

Также в качестве причин увеличения обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом прошлого года является доступность размещения информации на официальном сайте сети Интернет о порядке приема (направления) обращений, заявлений, жалоб граждан, как в электронной форме на сайте и по электронной почте, так и лично.

Основное количество обращений граждан во II полугодии 2023 года связано с вопросами:

работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности (362 обращения, 54,1 %);

Государственная инспекция по маломерным судам (166 обращений, 24,8 %);

информация и информатизация (запрос архивных справок о пожаре) (72 обращения, 10,8 %).

Количество обращений граждан, рассмотренных структурными подразделениями Главного управления, составляет:

управлением надзорной деятельности и профилактической работы – 434 обращений (64,9 %);

из них территориальными подразделениями надзорной деятельности:

- ОНДПР г.Сыктывкара – 79 обращений (18,2 %);

- ОНДПР Усть-Вымского района – 60 обращений (13,8 %);

- ОНДПР Троицко-Печорского района – 31 обращение (7,1 %);

- ОНДПР г.Ухты – 24 обращений 5,5 %);

- ОНДПР Сыктывдинского района – 17 обращений (3,9 %);

- ОНДПР Прилузского района – 13 обращений (3,0 %);

- ОНДПР г.Усинска – 10 обращений (2,3 %);

- ОНДПР г.Воркуты – 9 обращений (2,1 %);

- ОНДПР Сысольского района – 9 обращений (2,1 %);

- ОНДПР Удорского района – 7 обращений (1,6 %);

- ОНДПР Койгородского района – 5 обращений (1,2 %);

- ОНДПР Усть-Куломского района – 5 обращений (1,2 %);

- ОНДПР Усть-Цилемского района – 5 обращений (1,2 %);

- ОНДПР г.Сосногорска – 4 обращения (0,9 %);

- ОНДПР Корткеросского района – 4 обращения (0,9 %);

- ОНДПР г.Инты – 3 обращения (0,7 %);

- ОНДПР г.Печоры – 3 обращения (0,7 %);

- ОНДПР Княжпогостского района – 2 обращения (0,5 %);

центром государственной инспекции по маломерным судам – 172 обращения (25,7 %);

отделом кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения – 16 обращений (2,4 %);

управлением гражданской обороны и защиты населения – 13 обращений (1,9 %);

управлением организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ – 10 обращений (1,5 %);

управлением материально-технического обеспечения – 7 обращений (1,1 %);

юридическим отделом – 6 обращений (0,9 %);

**центром управления в кризисных ситуациях –** 5 обращений (0,7 %);

финансово-экономическим управлением – 3 обращения (0,4 %);

отделом административной работы – 2 обращения (0,3 %);

службой пожаротушения – 1 обращение (0,1 %).

В отчетном периоде принято на личном приеме 1025 граждан. Из них должностными лицами Главного управления – 12 человек, территориальными отделами (отделениями) надзорной деятельности и профилактической работы – 1013 человек.

В целях получения дополнительной информации по вопросам деятельности МЧС России, в том числе предупреждения и пресечения противоправных действий сотрудников МЧС России, противодействия коррупции, оперативного получения информации о событиях и обеспечения своевременного реагирования на них, организована работа в круглосуточном режиме телефона доверия в оперативных дежурных сменах Центра **управления в кризисных ситуациях Главного управления – поступило 25 обращений.**

По всем обращениям граждан даны разъяснения, заявителям направлены ответы.

Главное управление активно работает по повышению открытости территориального органа МЧС России: осуществляется взаимодействие со СМИ, общественностью, жителями республики, министерствами и ведомствами Республики Коми, ведется информационная работа с населением Республики Коми на официальном сайте Главное управление и в социальных сетях.

В отчетном периоде нарушений сроков рассмотрения обращений граждан не допущено.

В Главном управлении проверки органами Прокуратуры Российской Федерации в части работы с обращениями граждан не проводились.

1. Далее – Главное управление [↑](#footnote-ref-1)