**Анализ работы Главного управления МЧС России по Республике Коми**

**с обращениями граждан за 2023 год**

Работа с предложениями, заявлениями, жалобами граждан[[1]](#footnote-1)
ведется в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа МЧС России от 30 декабря 2021 г. № 933 «[Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий](https://sed.mchs.ru/node/38891605)».

С 11 сентября 2023 года Главное управление принимает участие в эксперименте по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами сообщений и обращений, а также для направления ответов на указанные сообщения и обращения»[[2]](#footnote-2) в соответствии с приказом МЧС России от 18 августа 2023 г. № 841.

В Главное управление (включая его структурные подразделения) за 2023 год поступило 1466 обращений граждан, что на 51,2 % больше, чем в 2022 году (АППГ - 751).

Среди них есть: коллективные обращения – 12, анонимные обращения – 4, повторные обращения – 27. По источнику поступления: 1 102 обращений поступило непосредственно от граждан (из них: по электронным каналам связи получено 397 обращений, 317 обращений перенаправлено из других органов власти.

Основное количество обращений граждан в 2023 году связано с вопросами:

работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности (575 обращений, 39,2 %);

Государственная инспекция по маломерным судам (401 обращений, 27,4 %);

Запрос архивных данных (348 обращений, 23,7 %);

коммунальное хозяйство (25 обращений, 1,7 %).

трудовые отношения (20 обращений, 1,4 %);

предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление их последствий (13 обращений, 0,9 %).

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 172 обращений.**

По всем обращениям граждан даны разъяснения, 39 заявителям направлены письменные ответы.

Наибольшее количество обращений (63,0 % от общего количества) поступило по вопросам работы противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности – 923 (АППГ – 472) из них 348 запросов на предоставление справки о пожаре.

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.

На втором месте по актуальности находятся обращения, касающиеся деятельности ГИМС. Количество обращений увеличилось на 27,4 % – 401 обращение, по сравнению с 2022 годом (АППГ - 80).

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.

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. Обращения [↑](#footnote-ref-1)
2. Платформа обратной связи [↑](#footnote-ref-2)