**Анализ**

**работы по рассмотрению обращений граждан**

**в Главном управлении МЧС России по Пермскому краю**

**за 1 квартал 2024 года**

Работа с обращениями граждан и организациями в Главном управлении МЧС России по Пермскому краю (далее – Главное управление) организована и проводится в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом МЧС России от 02 сентября 2014 г. № 484 «Об утверждении Регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий», приказом МЧС России от 29.12.2021 № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий».

За 1 квартал 2024 г. в Главное управление поступило 574 обращения (АППГ: 553, повышение на 3,8 %).

По виду обращений:

заявления – 519 (АППГ: 363, повышение на 43 %);

жалобы – 46 (АППГ: 85, снижение на 45,8 %);

предложения – 0 (АППГ);

не обращения (поздравления, приглашения, соболезнования, текст не имеющий смысла, оценка деятельности, материалы для ознакомления) 9 (АППГ: 105, увеличение на 91,4 %).

Количество повторных обращений граждан 7 (АППГ: 6, увеличение на 16,6 %), коллективных обращений граждан 12 (АППГ: 9, увеличение на 33,3 %), анонимных обращений 5 (АППГ: 2, увеличение более 100%), неоднократных обращений 13 (АППГ: 5, увеличение более 100%).

Через федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг поступило 0 обращения (АППГ: 0, без изменений)

По результатам рассмотрения обращения граждан и организаций приняты решения:

дан ответ автору – 2 обращения;

рассмотрено, разъяснено – 326 обращений;

рассмотрено, не поддержано – 13 обращений;

рассмотрено, поддержано – 61 обращение;

оставлено без ответа автору – 19 обращений отозваны заявителями;

рассмотрение продлено – 0;

направлено по компетенции – 27;

находятся на рассмотрении – 126.

Количество обращений граждан, рассмотренных с нарушением срока 0 (АППГ: 0, без изменений).

Обращения рассмотрены в установленном законодательством порядке.

Рост общего числа обращений граждан и организаций связан в первую очередь с тем, что благодаря внедрению в системе МЧС России современных технологий, граждане получили широкие дополнительные возможности гарантированно и быстро задать интересующие их вопросы и получить на них ответы.

Судебные решения, связанные с нарушением порядка рассмотрения обращений, установленного законом № 59-ФЗ, отсутствуют.

За отчетный период в Главном управлении 2 проверки органами прокуратуры, по результатам которых вынесено 1 представление прокуратуры Пермского края от 05.03.2024 № 7-52-28-2024 об устранении нарушений законодательства о государственном контроле (надзоре) и о порядке рассмотрения обращений граждан (АППГ: 1).

Основные темы обращений:

работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности – 266 (в 2022 году – 266);

государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) – 241 (в 2022 году – 221);

вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан – 27 (в 2022 году – 33);

коммунальное хозяйство – 14 (в 2022 году – 5);

предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий – 1 (в 2022 году – 5);

трудоустройство – 0 (в 2022 году – 0);

оплата труда – 0 (в 2022 году – 0);

прохождение службы – 3 (в 2022 году - 2);

жилищные вопросы – 3 (в 2022 году – 1);

информация и информатизация – 5 (в 2022 году – 6);

образование – 1 (в 2022 году – 0);

законодательство РФ. Исполнительное производство – 0 (в 2022 году – 1);

деятельность и принимаемые решения МЧС России – 8 (в 2022 году – 6);

социальная сфера – 1 (в 2022 году – 0);

здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм – 0 (в 2022 году – 2);

наука - 0 (в 2022 году – 0);

гражданская оборона – 4 (в 2022 году – 1).

За отчетный период начальником Главного управления принято на личном приеме 2 гражданина, а также иными лицами: уполномоченными лицами Главного управления 4 гражданина, уполномоченными лицами территориальным отделов (отделений) надзорной деятельности и профилактической работы 7 граждан.

Граждане могут обращаться в Главное управление любым доступным и удобным способом (через официальный сайт Главного управления, почтовым отправлением посредством почтовой связи, через электронную почту, по телефону доверия Главного управления, официальный интернет-портал государственных услуг, через Платформу обратной связи, оставлять обращения в специальных ящиках для приема обращений, записаться на личный прием).

Информационные ресурсы Главного управления позволяют обращаться заявителям любым удобным для них способом:

в электронном виде (через официальный сайт МЧС России и по email) поступило 346 обращений;

в письменном виде (посредством отправления почтовой связи, через официальный интернет-портал государственных услуг и телефон доверия) поступило 228 обращения.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Главном управлении во 2 квартале 2024 года продолжить:

1. Проводить рабочие встречи с представителями ОМС, информирование населения через СМИ, межведомственные рейды в жилом фонде, включая проведение профилактической работы с гражданами и организациями по вопросам соблюдения норм пожарной безопасности.
2. Рассматривать результаты работы с обращениями граждан на оперативных селекторных совещаниях, заседаниях коллегии Главного управления, проводить занятия с должностными лицами по изучению действующего законодательства по работе с обращениями граждан и организаций.
3. Участвовать проведение личного приема граждан должностными лицами Главного управления, территориальных подразделений надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления, центра ГИМС Главного управления, уполномоченными на проведение личных приемов.
4. Проводить проверки состояния работы с обращениями граждан и организаций в территориальных подразделениях надзорной деятельности и профилактической работы управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления.
5. Проводить ежеквартальный анализ состояния работы с обращениями граждан.