Информация

о состоянии работы по приему, учету и контролю
письменных обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия **за 2022 год**

За **2022** **год** в ГУ МЧС России по Республике Карелия поступило **693** обращения граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ-704) отмечается снижение на 1,6%: из них 442 (АППГ –336) обращений, полученных по электронным каналам связи, 251 (АППГ–368) – в письменном виде.

**3** запроса депутата по письмам граждан (АППГ-5), **6** - из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан (АППГ–45), **116** – из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Карелия (АППГ–155).

|  |  |
| --- | --- |
|  | **СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ** |
|  | В Главном управлении МЧС России по Республике Карелия |
|   | **2021 год** | **2022 год** |
| **Поступило писем, всего в территориальный орган и подведомственные организации** | 704 | 693 |
| в электронном виде | 336 | 442 |
| в письменном виде | 368 | 251 |
| **Взято на контроль обращений,** всего |  |  |
| рассмотрено с нарушением сроков | 0 | 0 |
| **Результаты рассмотрения обращений,** в том числе: |  |  |
| Дан ответ автору | 50 | 55 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 236 | 254 |
| Рассмотрено. Не поддержано | 21 | 76 |
| Рассмотрено. Поддержано | 302 | 246 |
| Оставлено без ответа автору | 36 | 20 |
| Рассмотрение продлено | 1 | 0 |
| Направлено по компетенции | 59 | 26 |
| Находятся на рассмотрении | 0 | 16 |

Основными причинами уменьшения обращений за 12 месяцев 2022 года в сравнении АППГ является изменение обстановки с лесными пожарами на территории Республики Карелия.

Вместе с тем вопросы по соблюдению норм противопожарной безопасности на садовых участках и объектах недвижимости остаются самыми актуальными. Большинство обращений рассматриваются с выездом на место. Проводятся проверки по заявлениям граждан, ведется профилактическая работа, информирование о проведенных мероприятиях через средства массовой информации и на сайте ГУ МЧС России по Республике Карелия.

Актуальными остаются обращения граждан по вопросам соблюдения и разъяснения требований пожарной безопасности. В течение 2022 года поступило 334 обращения по данной теме, что составляет 48% от общего количества поступивших обращений. Отмечается снижение на 28% обращений (в сравнении с АППГ-465).

По вопросам компетенции ГИМС за указанный период также поступило большое количество обращений – 148, что составляет 21,4% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение в 2,6 раза обращений (АППГ-57). Большая часть их касается предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета, поступающих в форме электронного документа через официальный сайт МЧС России.

Увеличилось количество обращений в сфере трудовых отношений - 29 обращений (по сравнению с АППГ-3) в 9,6 раза. Актуальными остаются вопросы прохождения службы, вопросы, связанные с увольнением, трудовыми конфликтами, проведением служебных проверок.

Количество обращений по вопросам, связанным с рассмотрением обращений (благодарности, пожелания, представление дополнительных документов и материалов, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений) увеличилось в 2,3 раза (63 обращений) (по сравнению с АППГ-27).

Анализ тематики обращений граждан в соответствии с типовым общероссийским классификатором представлен в таблице ниже.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Тематика основных вопросов** | **Количество обращений** |
| 1 | работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности | 334 |
| 2 | транспорт (ГИМС) | 148 |
| 3 | вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан | 63 |
| 4 | трудовые отношения | 29 |
| 5 | коммунальное хозяйство | 22 |
| 6 | предупреждение ЧС природного и техногенного характера, преодолений последствий | 19 |
| 7 | запросы архивных данных | 15 |
| 8 | социальная сфера | 13 |
| 9 | деятельности и принимаемым решениям МЧС | 12 |
| 10 | безопасность туризма | 11 |
| 11 | прохождение службы  | 7 |
| 12 | распространение массовой информации | 7 |
| 13 | образование | 3 |
| 14 | законодательство Российской Федерации | 2 |

Ежеквартально статистические отчеты направляются в Административный департамент МЧС России, Главному федеральному инспектору в Республике Карелия аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Республике Карелия.

Организация приёма посетителей осуществляется в дни и часы согласно графику личного приёма Главного управления сотрудниками группы по работе с обращениями граждан.

График личного приема граждан начальником Главного управления, его заместителями, а также информация о месте и времени приема размещены на сайте Главного управления и на информационных стендах первых этажей административных зданий Главного управления по адресам: ул. Дзержинского, д.9; ул. Правды, д.25А. На первых этажах территориальных отделов надзорной деятельности и профилактической работы в районах Республики Карелия находятся стенды с информацией о времени и дате личного приема граждан и почтовые ящики для письменных обращений.

 За 2022 год осуществлен личный прием19граждан:

из них начальником ГУ МЧС России по Республике Карелия генерал-майором внутренней службы Бирючковым В.И. - 10*,* в том числе 4 в Приемной Президента Российской Федерации по СЗФО в Республике Карелия;

заместителями начальника ГУ МЧС России по Республике Карелия – 3;

иными лицами – 6.

Все обращения рассмотрены в установленный законодательством срок, даны ответы заявителям.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций» на портале **ССТУ.РФ** заполняются отчеты в Администрацию Президента Российской Федерации в **разделе «Результаты рассмотрения обращений граждан».**

Всего на портал **ССТУ. РФ** за 2022 год поступило **606** обращений (АППГ- 523). Производится автоматическая выгрузка результатов рассмотрения обращений на портал ССТУ. РФ, что исключает случаи нарушения порядка и сроков представления ГУ МЧС России по РК информации на ССТУ.

На информационном ресурсе ССТУ. РФ в электронном справочнике актуализирована необходимая информация о лицах, ответственных за организацию и проведение общероссийского дня приема граждан, заполнение отчетов на портале.

**Мероприятия по совершенствованию
форм работы с обращениями граждан**

 Основной целью совершенствования работы с обращениями граждан является повышение уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения обращений и принятыми по ним мерами. Для решения вопросов, изложенных в обращениях, проводится соответствующий анализ, предпринимаются необходимые меры в пределах компетенции Главного управления.

1. Создана комиссия Главного управления МЧС России по Республике Карелия по проверке состояния работы по приему, учету и контролю письменных обращений граждан, раз в полугодие составляется Акт проверки, ежеквартально – анализ поступивших обращений граждан и организаций, подготовка статистических и аналитических материалов, связанных с рассмотрением обращений граждан.

 2. Изданы распорядительные документы, регламентирующие порядок работы комиссии по рассмотрению и принятию решений по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, порядок работы с письменными обращениями граждан, работы на информационном портале ССТУ.РФ (приказ Главного управления МЧС России по Республике Карелия от 21.10.2022 № 675 «Об организации работы комиссии по проверке организации, контроля и рассмотрению устных и письменных обращений граждан и принятию по ним решений в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия», приказ МЧС России по Республике Карелия от 15.07.2022 № 475 «Об утверждении Положения о праве рассмотрения и подписи документов руководством Главного управления МЧС России по Республике Карелия», приказ Главного управления МЧС России по Республике Карелия от 05.07.2021 № 342 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия», приказ Главного управления МЧС России по Республике Карелия от 31.10.2022 № 698 «О функционировании сегмента единой сети по работе с обращениями граждан в системе МЧС России в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия»).

 3. Регистрация и контроль работы с обращениями граждан осуществляется в СЭД группой по работе с обращениями граждан Главного управления.

4. Проводятся методические занятия с сотрудниками Главного управления МЧС России, в том числе в режиме ВКС.

5. Рассматриваются вопросы по работе с обращениями граждан на оперативных совещаниях при начальнике Главного управления.

6. Согласно Плану основных мероприятий Главного управления проводятся проверки по организации работы с обращениями граждан, осуществляется контроль за организацией работы с обращениями граждан в структурных подразделениях.