Информация

о состоянии работы по приему, учету и контролю
письменных обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия **за 9 месяцев 2022 года**

За **9 месяцев 2022** **года** в ГУ МЧС России по Республике Карелия количество обращений граждан, поступившее в Главное управление по сравнению аналогичным периодом прошлого года составило **486** обращений граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ-564) отмечается снижение на 14%: из них –298 (АППГ –258) обращений, полученных по электронным каналам связи, 188 (АППГ–306) – в письменном виде.

2 запроса депутата по письмам граждан, **6** (АППГ–14) - из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и Правительства Республики Карелия, **47** (АППГ–102) – из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Карелия.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ** |
|  | В Главном управлении МЧС России по Республике Карелия |
|   | 9 месяцев2021 | 9 месяцев2022 |
| **Поступило писем, всего в территориальный орган и подведомственные организации** | 564 | 486 |
| в электронном виде | 258 | 298 |
| в письменном виде | 306 | 188 |
| **Взято на контроль обращений,** всего |  |  |
| рассмотрено с нарушением сроков | 0 | 0 |
| **Результаты рассмотрения обращений,** в том числе: |  |  |
| Дан ответ автору | 20 | 39 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 192 | 188 |
| Рассмотрено. Не поддержано | 12 | 55 |
| Рассмотрено. Поддержано | 233 | 138 |
| Оставлено без ответа автору | 30 | 14 |
| Рассмотрение продлено | 1 | 0 |
| Направлено по компетенции | 47 | 21 |
| Находятся на рассмотрении | 29 | 41 |

Основными причинами уменьшения обращений за 9 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.

Число обращений граждан, касающихся вопросов соблюдения и разъяснения требований пожарной безопасности, поступивших за 9 месяцев 2022 года - 252 обращения, что составляет 52 % от общего количества поступивших обращений.

По вопросам компетенции ГИМС за указанный период также поступило большое количество обращений – 83, что составляет 17% от общего количества поступивших обращений. Большая часть их касается предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета.

Увеличилось количество обращений в сфере трудовых отношений - 21 обращение по сравнению с (АППГ-2). Актуальные вопросы прохождения службы, вопросы, связанные с увольнением, проведением служебных проверок.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Тематика основных вопросов** | **Количество** |
| 1 | работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности | 252 |
| 2 | транспорт (ГИМС) | 84 |
| 3 | вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан | 41 |
| 4 | трудовые отношения | 21 |
| 5 | коммунальное хозяйство | 18 |
| 6 | предупреждение ЧС природного и техногенного характера, преодолений последствий | 16 |
| 7 | безопасность туризма | 11 |
| 8 | запросы архивных данных | 9 |
| 9 | деятельности и принимаемым решениям МЧС | 9 |
| 10 | прохождение службы | 7 |
| 11 | социальная сфера | 6 |
| 12 | распространение массовой информации | 4 |
| 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 9 месяцев 2022 года осуществлен личный прием14граждан:

из них начальником ГУ МЧС России по Республике Карелия генерал-майором внутренней службы Бирючковым В.И. - 8*,* в том числе 2 в Приемной Президента Российской Федерации по СЗФО в Республике Карелия;

заместителем начальника ГУ МЧС России по надзорной деятельности – начальником управления надзорной деятельности полковником внутренней службы Овчинниковым А.В. – 1; заместителем руководителя территориального органа (Главным государственным инспектором по маломерным судам Республики Карелия) Потаниным И.А. – 1;

иными лицами – 4 (ТОНД и ПР по Медвежьегорскому и Пудожскому районам, ТОНД и ПР по Лахденпохскому району).

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 I полугодие 2022 год поступило **410** обращений (АППГ- 398). 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 20.02.2020 № 120 «Об утверждении составов и положений внутрипроверочных комиссий Главного управления 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 01.06.2021 № 300 «О работе на информационном ресурсе ССТУ.РФ»

 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.