Информация

о состоянии работы с обращениями граждан

в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия

**за I квартал 2024 года**

За **I квартал 2024** **года** в ГУ МЧС России по Республике Карелия количество обращений граждан, поступившее в Главное управление МЧС России по Республике Карелия (далее - Главное управление) по сравнению аналогичным периодом прошлого года составило **319** обращения граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ-175) отмечается увеличение на 82%: из них – 177 (АППГ – 85) обращений, полученных по электронным каналам связи, 142 (АППГ – 90) – в письменном виде.

Из них **2** обращения граждан от Правительства Республики Карелия(АППГ–0), **29** (АППГ– 34) – из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Карелия.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ** |
|  | в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия |
|   | 1 квартал 2023 | 1 квартал2024 |
| **Поступило писем, всего в территориальный орган и подведомственные организации** | 175 | 319 |
| в электронном виде | 85 | 177 |
| в письменном виде | 90 | 142 |
| **Взято на контроль обращений,** всего | 175 | 319 |
| рассмотрено с нарушением сроков | 0 | 0 |
| **Результаты рассмотрения обращений,** в том числе: | **175** | **272** |
| Дан ответ автору | 28 | 7 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 59 | 52 |
| Рассмотрено. Не поддержано | 8 | 20 |
| Рассмотрено. Поддержано | 68 | 211 |
| Оставлено без ответа автору | 9 | 8 |
| Рассмотрение продлено | 0 | 0 |
| Направлено по компетенции | 3 | 2 |
| Находятся на рассмотрении | 0 | 19 |

Наибольшее число обращений в I квартале 2024 года – 163 обращения, что составляет 51% от общего количества поступивших обращений, касаются вопросов противопожарной службы (соблюдение норм противопожарной безопасности и разъяснение требований пожарной безопасности).

 Актуальными остаются обращения граждан о нарушениях требований пожарной безопасности в жилых многоквартирных домах и административных зданиях.

Большинство обращений рассматриваются с выездом на место, проводятся проверки по заявлениям граждан, ведется профилактическая работа, население информируется о проведенных мероприятиях через средства массовой информации и посредством сайта ГУ МЧС России по Республике Карелия.

По вопросам компетенции ГИМС за I квартал 2024 года поступило 115 обращений, что составляет 36% от общего количества обращений.

Большая часть их касается предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета, поступающих в форме электронного документа через официальный сайт МЧС России.

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 | 163 |
| 2 | деятельность государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) | 115 |
| 3 | информация и информатизация (запросы архивных данных) | 12 |
| 4 | вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан | 10 |
| 5 | деятельность и принимаемые решения МЧС России | 5 |
| 6 | коммунальное хозяйство | 5 |
| 7 | здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм | 5 |
| 8 | трудоустройство (прохождение службы) | 2 |
| 9 | предупреждение ЧС природного и техногенного характера, преодолений последствий | 3 |

Краткое описание вопросов, по которым обращались граждане.

- обращения по фактам нарушения норм пожарной безопасности в жилых домах (захламление коридоров общего пользования в многоквартирных домах);

- вопросы, связанные с разъяснениями положений нормативных правовых актов в области пожарной безопасности;

- просьбы о проведении проверок по соблюдению норм противопожарной безопасности в административных зданиях, торговых центрах;

- предоставление сведений о маломерных судах;

- запросы архивных документов (в т.ч. справок о фактах пожаров);

- вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан (благодарности, материалы для ознакомления).

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.

**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 по проверке организации, контроля и рассмотрению обращений граждан и принятию по ним решений в Главном управлении, ежеквартально 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 (приказы Главного управления МЧС России по Республике Карелия от 21.10.2022 № 675 «Об организации работы комиссии по проверке организации, контроля и рассмотрению обращений граждан и принятию по ним решений в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия», от 27.04.2023 № 275 «Об утверждении Положения о праве рассмотрения и подписи документов руководством Главного управления МЧС России по Республике Карелия и лиц их заменяющих», от 17.01.2024 № 15 «Об организации эксплуатации сегмента единой сети по работе с обращениями граждан в системе МЧС России в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия».

 3. Регистрация обращений граждан осуществляется в СЭД группой по работе с обращениями граждан Главного управления и территориальными отделами надзорной деятельности и профилактической работы управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления.

4. Проводятся методические занятия с сотрудниками Главного управления, 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.