Информация

о состоянии работы с обращениями граждан

в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия

**за II квартал 2024 года**

За **II 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 **425** обращений граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ-333) отмечается увеличение на 28%: из них – 261 (АППГ –149) обращений, полученных по электронным каналам связи, 164 (АППГ – 184) – в письменном виде.

Из них **3** обращения граждан от Администрации Президента Российской Федерации (АППГ-1), **3** от Правительства Республики Карелия(АППГ–2), **42**(АППГ– 48) – из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Карелия, из органов прокуратуры – 19.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ** |
|  | в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия |
|   | 2 квартал 2023 | 2 квартал2024 |
| **Поступило писем, всего в территориальный орган и подведомственные организации** | 333 | 425 |
| в электронном виде | 149 | 261 |
| в письменном виде | 184 | 164 |
| **Взято на контроль обращений,** всего | 333 | 425 |
| рассмотрено с нарушением сроков | 0 | 0 |
| **Результаты рассмотрения обращений,** в том числе: | **333** | **425** |
| Дан ответ автору | 71 | 11 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 76 | 65 |
| Рассмотрено. Не поддержано | 8 | 31 |
| Рассмотрено. Поддержано | 166 | 267 |
| Оставлено без ответа автору | 8 | 23 |
| Рассмотрение продлено | 0 | 0 |
| Направлено по компетенции | 4 | 10 |
| Находятся на рассмотрении | 0 | 18 |

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ-333) отмечается увеличение общего количества обращений граждан и организаций на 28%.

Увеличение общего количества обращений во II квартале 2024 года (в сравнении с АППГ) связано с ростом обращений граждан, поступающих в форме электронного документа через официальный сайт МЧС России, о предоставлении информации о наличии (отсутствии) зарегистрированного судна в реестре маломерных судов.

По вопросам компетенции ГИМС за указанный период рассмотрено 172 обращения. Количество таких обращений увеличилось на 93% по сравнению с АППГ-89.

В период весеннего половодья, в связи с осложненной паводковой ситуацией, образованием заторов и подтоплений территорий увеличилось количество обращений граждан по вопросу «Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий» на 160%, 13 обращений, по сравнению с АППГ -5.

Во II квартале 2024 года наблюдается увеличение анонимных обращений, направленных на официальный адрес электронной почты Главного управления и поступивших по «Телефону доверия», содержащих информацию об угрозе, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем – 15 обращений. Поступившая информация об угрозе доведена установленным порядком в соответствии с приказом МЧС России от 25.11.2022 № 1186 «Об утверждении Порядка получения, регистрации и передачи субъектам противодействия терроризму информации, в том числе анонимного характера, об угрозе совершения террористического акта на объектах (территориях), не находящихся в ведении МЧС России, в центральном аппарате, территориальных органах и учреждениях МЧС России».

Количество обращений граждан, поступивших в письменном виде, о предоставлении справок, содержащих сведения о пожарах, уменьшилось на 39% 63 (АППГ -103).

В течение отчетного периода 2024 года поступило 191 обращение граждан по вопросам противопожарной службы, соблюдения норм противопожарной безопасности и разъяснения требований пожарной безопасности, что составляет 45 % от общего количества поступивших обращений. Значительных изменений по количеству обращений по данной тематике не произошло.

В течение отчетного периода 2024 года уменьшилось количество обращений по запросам архивных данных на 95% - 1 (АППГ-20).

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 | 191 |
| 2 | деятельность государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) | 172 |
| 3 | государственная безопасность, борьба с терроризмом, и экстремизмом | 13 |
| 4 | предупреждение ЧС природного и техногенного характера, преодолений последствий | 13 |
| 5 | вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан | 10 |
| 6 | коммунальное хозяйство | 7 |
| 7 | здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм безопасность туризма | 5 |
| 8 | деятельность и принимаемые решения МЧС России | 5 |
| 9 | транспорт | 3 |

Краткое описание вопросов, по которым обращались граждане.

- обращения по фактам нарушения норм пожарной безопасности в жилых домах, на придомовых территориях (захламление коридоров общего пользования в многоквартирных домах), содержание пожарных проездов;

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

- просьбы о проведении проверок по соблюдению норм противопожарной безопасности в нежилых объектах недвижимости;

- предоставление сведений о маломерных судах;

- вопросы, связанные с паводковой обстановкой на территории Республики Карелия;

- 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.