Информация

о состоянии работы с обращениями граждан

в Главном управлении МЧС России по Республике Карелия

**за III квартал 2024 года**

За **III 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 **375** обращений граждан (АППГ-282). Из них – 233 (АППГ –146) обращений, полученных по электронным каналам связи, 142 (АППГ – 136) – в письменном виде.

Из них **3** обращения граждан от Администрации Президента Российской Федерации (АППГ-5), **4** от Правительства Республики Карелия(АППГ–5), **66** (АППГ– 43) – из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Карелия, из органов прокуратуры – 24.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ** | | |
|  | в Главном управлении МЧС России  по Республике Карелия | | |
|  | | 3 квартал 2023 | 3 квартал  2024 |
| **Поступило писем, всего в территориальный орган и подведомственные организации** | | 282 | 375 |
| в электронном виде | | 146 | 233 |
| в письменном виде | | 136 | 142 |
| **Взято на контроль обращений,** всего | | 282 | 375 |
| рассмотрено с нарушением сроков | | 0 | 0 |
| **Результаты рассмотрения обращений,** в том числе: | | **282** | **375** |
| Дан ответ автору | | 24 | 22 |
| Рассмотрено. Разъяснено | | 69 | 47 |
| Рассмотрено. Не поддержано | | 13 | 61 |
| Рассмотрено. Поддержано | | 152 | 218 |
| Оставлено без ответа автору | | 15 | 4 |
| Рассмотрение продлено | | 0 | 0 |
| Направлено по компетенции | | 9 | 10 |
| Находятся на рассмотрении | | 0 | 13 |

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года (АППГ-375) отмечается увеличение общего количества обращений граждан и организаций на 33%.

Увеличение общего количества обращений в III 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 196 обращений (52% от общего количества обращений). Количество таких обращений увеличилось на 148% по сравнению с АППГ-79.

Количество обращений граждан, поступивших в письменном виде, о предоставлении справок, содержащих сведения о пожарах, уменьшилось на 19% .

В течение отчетного периода 2024 года поступило 135 обращений граждан по вопросам противопожарной службы, соблюдения норм противопожарной безопасности и разъяснения требований пожарной безопасности, что составляет 36 % от общего количества поступивших обращений. Значительных изменений по количеству обращений по данной тематике не произошло.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Тематика основных вопросов** | **Количество обращений** |
| 1 | деятельность государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) | 196 |
| 2 | работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности | 135 |
| 3 | вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан | 10 |
| 4 | деятельность и принимаемые решения МЧС России | 5 |
| 5 | здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм безопасность туризма | 5 |
| 6 | прохождение службы | 5 |
| 7 | коммунальное хозяйство | 3 |
| 8 | гражданская оборона | 2 |
| 9 | прочие вопросы | 13 |

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), в садово-огороднических некоммерческих товариществах;

- 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 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.