**Анализ организации работы с обращениями граждан**

**в Главном управлении МЧС России по Челябинской области**

**за II квартал 2023 года**

В Главном управлении МЧС России по Челябинской области работа с обращениями граждан ведется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- приказом МЧС России от 29.12.2021 № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе МЧС»;

- приказом МЧС России от 09.07.2021 № 453 «Об организации в системе МЧС России рассмотрения жалоб, поступающих в федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных услуг (ФГИС ДО)»;

- приказом МЧС России от 14.09.2021 № 604 «Об утверждении Порядка функционирования телефона доверия в системе МЧС России»;

- приказом Главного управления МЧС России по Челябинской области от 24.12.2021 № 2509 «Об утверждении Порядка функционирования телефона доверия в Главном управлении МЧС России по Челябинской области»;

- приказом Главного управления МЧС России по Челябинской области от 05.05.2022 № 901 « Об организации личного приема граждан сотрудниками группы по работе с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Челябинской области»;

- приказом Главного управления МЧС России по Челябинской области от 24.10.2022 № 2361 «Об организации рассмотрения в Главном управлении МЧС России по Челябинской области жалоб, поступающих в федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг»;

- приказом Главного управления МЧС России по Челябинской области от 30.12.2022 № 2961 «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 Главного управления МЧС России по Челябинской области.

Контроль рассмотрения обращений граждан возложен на группу по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по Челябинской области».

 В Главное управление МЧС России по Челябинской области (далее – Главное управление), а также ОНДиПР Главного управления и ПСО ФПС ГПС Главного управления за отчетный период поступило 638 обращений граждан(АППГ – 413, увеличение на 225 обращений или 54,5 %).

Все обращения поставлены на контроль и рассмотрены в установленные сроки.

Главным управлением за отчетный период перенаправлено на рассмотрение по компетенции в другие органы государственной власти и местного самоуправления 45 обращений(АППГ - 35, увеличение на 28,6 %).

Количество обращений, поступивших через систему Досудебного обжалования составило - 0 обращений (АППГ – 1, снижение на 100 %), из них рассмотренных с нарушением срока - 0.

Исходя из тематики обращений, в письмах граждан, поступивших в Главное управление, преобладают обращения по вопросам:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **2022** | **2023** |
|  |  |  |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 180 | 261 |
| Вопросы, относящиеся по компетенции к государственной инспекции по маломерным судам | 85 | 172 |
| Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий | 22 | 42 |
| Запросы архивных данных  | 1 | 25 |
| Разъяснение требований по пожарной безопасности  | 33 | 24 |

Главным управлением внимательно изучаются поступившие на рассмотрение обращения, принимаются меры для оказания конкретной адресной помощи заявителю и положительного решения проблемных вопросов, поставленных в обращении.

Основными способами устранения причин, послуживших основанием для обращений граждан, являются: принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, усиление профилактической работы с населением органами ОНДиПР, размещение информационных материалов на досках объявлений в жилых многоквартирных домах населенных пунктов.

Согласно пп. 2) п. 6 решения коллегии МЧС России № 2/II от 29.03.2023 на официальном сайте Главного управления МЧС России по Челябинской области создан раздел «Часто задаваемые вопросы» в котором размещены ответы на наиболее актуальные вопросы из обращений граждан.

Во исполнение пп.6) п. 6 решения коллегии, заседание коллегии Главного управления назначено на август 2023 года.

Основными направлениями по совершенствованию работы с обращениями граждан на 2023 год считать:

- безусловное выполнение требований законодательства Российской Федерации, а именно рассмотрение обращений в строгом соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Приказом МЧС России от 29.12.2021 № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе МЧС»;

- соблюдение сроков рассмотрения обращений;

- всестороннее и грамотное рассмотрение вопросов, исключение формализма при подготовке ответов на обращения;

- усиление профилактической работы с населением органами ОНДиПР, размещение информационных материалов на досках объявлений в жилых многоквартирных домах населенных пунктов;

- осуществление личного приёма граждан по актуальным вопросам уполномоченными должностными лицами.