**Анализ организации работы с обращениями граждан**

**в Главном управлении МЧС России по Челябинской области в 2023 году**

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 2342 обращения граждан(АППГ – 1707, увеличение на 635 обращений или 37,2 %).

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 141 обращение(АППГ - 92, увеличение на 52,2 %).

Количество обращений, поступивших через систему Досудебного обжалования составило - 1 обращение (АППГ – 1) 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 | 705 | 928 |
| Вопросы, относящиеся по компетенции к государственной инспекции по маломерным судам  Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий | 364  70 | 762  84 |
| Разъяснение требований по пожарной безопасности  Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения  Запрос архивных данных  Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий  Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 155  27  8  25  26 | 82  71  59  46  33 |
| Иные вопросы | 327 | 277 |
|  |  |  |

В Главное управление продолжают поступать обращения, в том числе и анонимных, связанные с темой государственной безопасности, борьбы с терроризмом и экстремизмом – 35 обращений. В сравнении с АППГ обращений с такой тематикой не поступало.

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.

пп. 2) п. 6 решения коллегии МЧС России от 29 марта 2023 года № 2/II «Об итогах работы с обращениями граждан и организаций в Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в 2022 году и задачах на 2023 год» (далее по тексту – решение коллегии) исполнен в срок.

Во исполнение пп.6) п. 6 решения коллегии 10.08.2023 года проведено:

- заседание коллегии Главного управления, на котором рассмотрен вопрос об организации работы с обращениями граждан в Главном управлении в 2022 - 2023 годах. Протокол заседания коллегии Главного управления № ПРК-229-2 от 16.08.2023 года;

- заседание общественного совета Главного управления, на котором рассмотрен вопрос об организации работы с обращениями граждан в Главном управлении (оказание государственных услуг, ФГИС ДО), организации личного приёма граждан и личного состава Главного управления по проблемным вопросам. Протокол заседания общественного совета Главного управления № ПР-2-ОС от 29.11.2023 года.

Между Главным управлением и Уполномоченным по правам человека в Челябинской области заключено соглашение о взаимодействии №8/2022   
от 20.05.2022 г. За отчетный период от Уполномоченного по правам человека в Челябинской области не поступило обращений в Главное управление.

Основными направлениями по совершенствованию работы с обращениями граждан на 2024 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.