**Анализ организации работы с обращениями граждан**

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

**за II квартал 2024 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 05.06.2024 № 1254 «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 613 обращений граждан(АППГ – 638, уменьшение на 25 обращений или 3,9 %).

Главным управлением за отчетный период перенаправлено на рассмотрение по компетенции в другие органы государственной власти и местного самоуправления – 46 обращений (АППГ - 45, увеличение на 1 обращение).

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **2023** | **2024** |
|  |  |  |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 243 | 261 |
| Вопросы, относящиеся по компетенции к государственной инспекции по маломерным судам | 172 | 205 |
| Разъяснение требований по пожарной безопасности  Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий | 24  5 | 37  26 |

В прошлом году было меньше обращений, связанных с погодными явлениями, сложившимися на территории Челябинской области и ликвидацией их последствий. За отчетный период количество подобных обращений увеличилось.

Граждан продолжают интересовать вопросы комплексного благоустройства – 6 обращений, так же как и в прошлом году.

Примерно на том же уровне осталась заинтересованность деятельностью федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемых ими решений – 9 обращений (АППГ – 11).

Меньше архивных запросов, по сравнению с аналогичным периодом поступило в Главное управление от граждан – 12 обращений (АППГ – 25, снижение на 13 обращений или в 2 раза).

В Главное управление продолжают поступать обращения, в том числе и анонимных, связанные с темой государственной безопасности, борьбы с терроризмом и экстремизмом – 17 обращений, так же как и в прошлом году.

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

В соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации, руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в приёмной Президента Российской Федерации в Челябинской области 29 марта 2024 года был проведен личный приём граждан в приёмной Президента Российской Федерации в Челябинской области.

Основными темами на приеме были:

1) Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии;

2)Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности;

3) Трудовые отношения. Заключение, изменение трудового договора;

4) Вопросы государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС);

5) Разъяснения требований по пожарной безопасности.

Всем обратившимся в приёмную Президента Российской Федерации в Челябинской области гражданам в установленные законодательством сроки были направлены полные письменные разъяснения по заданным вопросам.

Следующий приём граждан начальником Главного управления в приёмной Президента Российской Федерации в Челябинской области назначен на 15 ноября 2024 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.

На сайте Главного управления за отчетный период проведено 9 опросов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Название опроса | Кол-во граждан, принявших участие в опросе |
| 1. | Оценка предоставления государственной услуги МЧС России «Регистрация аттестованных профессиональных аварийно-спасательных служб, профессиональных аварийно-спасательных формирований» | 4 |
| 2. | Оценка качества работы системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112) (Опрос граждан, проживающих на территории субъекта РФ) | 59 |
| 3. | Оценка предоставления государственных услуг МЧС России, относящихся к компетенции органов государственного пожарного надзора | 7 |
| 4. | Оценка удовлетворенности процессами проведения контрольных (надзорных) мероприятий, осуществляемыми государственными инспекторами по пожарному надзору | 11 |
| 5. | Оценка удовлетворенности процессами осуществления профилактики пожаров в форме профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в области пожарной безопасности в порядке, установленном Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» | 9 |
| 6. | Оценка использования информационной системы «Атлас опасностей и рисков» | 21 |
| 7. | Оценка удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, предоставляемых Государственной инспекцией по маломерным судам МЧС России (ГИМС МЧС России) | 5 |
| 8. | Оценка качества работы с обращениями граждан в МЧС России | 7 |
| 9. | Оценка доступности и открытости информации о деятельности МЧС России | 21 |

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.