**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**в Главном управлении МЧС России по Республике Саха (Якутия)**

**за 2 квартал 2024 год.**

Работа по организации рассмотрения обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Саха (Якутия) ведется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом МЧС России от 29.12.2021г. № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» и возложена на группу по обращению граждан.

За 2 квартал 2024 года поступило 212 обращений граждан, аналогичный период прошлого года составляет – 171, из них:

По источнику поступления:

от граждан (Г) – 53 (АППГ – 46);

поступившие из Администрации Президента РФ, Аппарата Правительства РФ, Счетной палаты и Общественной палаты (ГП) – 4 (АППГ – 5);

полученные по электронным каналам связи (ГИ) – 130 (АППГ – 82);

поступившие из федеральных органов исполнительной власти и других ведомств (ГВ) – 15 (АППГ – 23);

обращения, жалобы организаций (ГО) – 10 (АППГ – 13);

досудебные обращения – 0 (АППГ - 0);

полученные по телефону доверия (ТД) – 0 (АППГ – 2).

По типу обращения:

коллективные – 7 (АППГ - 4);

анонимные – 1 (АППГ - 2);

неоднократные - 1 (АППГ - 0);

повторные – 1 (АППГ - 7).

Тематика обращений граждан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений по вопросам, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором:** | **2 квартал 2023 год** | **2 квартал 2024 год** |
| Деятельность и принимаемые решения МЧС России | 7 | 5 |
| Прохождение службы | 3 | 3 |
| Трудоустройство | 1 | 0 |
| Оплата труда | 0 | 1 |
| Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности | 76 | 66 |
| Жилищные вопросы | 1 | 0 |
| Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан | 3 | 6 |
| Вопросы не касаемые сотрудников МЧС России | 0 | 1 |
| Образование | 1 | 0 |
| Коммунальное хозяйство | 3 | 3 |
| Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий | 6 | 8 |
| Деятельность государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) | 55 | 113 |
| Транспорт | 5 | 0 |
| Информация и информатизация | 10 | 6 |

Количество обращений граждан, результаты рассмотрений которых:

рассмотрено в установленные сроки – 172 (АППГ - 132);

рассмотрено с нарушением срока – 0 (АППГ – 0);

находятся на рассмотрении – 40 (АППГ – 39).

Анализ работы по обращению граждан показал что большая часть поступивших обращений по сравнению с АППГ показывает увеличение количества запросов о наличии маломерных судов у граждан, обращения поступили по теме, касающейся деятельности ГИМС. Количество обращений по работе противопожарной службы и соблюдению норм пожарной безопасности также увеличилось.

Граждане обращаются по вопросам: деятельность и принимаемые решения МЧС России, прохождение службы, вопросы связанные с распространением обращений граждан, социальная сфера, наличие маломерных судов; запросы архивных данных; предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий, работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности.

С уполномоченным по правам человека в Республике Саха (Якутия) заключено Соглашение о взаимодействии от 13.05.2022 № 120 в 2 квартале 2024 года поступило 1 обращение.

Издан приказ в Главном управлении МЧС России по Республике Саха (Якутия) от 25.05.2022 № 350 «Об ответственных должностных лицах Главного управления МЧС России по Республике Саха (Якутия) за организацию в ежедневном режиме, в рабочее время проведения личного приема граждан».

Во исполнение «п.п. 2, п.6 Решения Коллегии Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 29.03.23 г. № 2/II «Об итогах работы с обращениями граждан и организаций обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в 2022 году и о задачах на 2023 г.» на официальном сайте Главного управления МЧС России по Республике Саха (Якутия) создан раздел «Часто задаваемые вопросы» и размещены ответы на актуальные вопросы. (№ М-253-1898 от 30.08.2023)

В Главном управлении МЧС России по Республике Саха (Якутия) организована работа в системе досудебного обжалования на портале «Госуслуги» по своевременному рассмотрению жалоб, поступающих в рамках досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) совершенных при предоставлении государственных услуг, в соответствии с Постановлениями Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 и от 20.11.2012 № 1198.

За организацию работы в федеральной государственной информационной системе «Досудебное обжалование» (далее - ФГИС ДО) назначены ответственные лица: с отдела административной работы, управления надзорной деятельности и профилактической работы, Центра государственной инспекции по маломерным судам, принимающие непосредственное участие в оказании государственных услуг.

За 2 квартал 2024 года в систему ФГИС ДО обращений не поступало (АППГ – 0).

В Главном управлении МЧС России по Республике Саха (Якутия) организована по работе использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) для направления посредством единого окна цифровой обратной связи на базе Единого портала (далее-Платформа обратной связи). (Приказ МЧС России от 18.08.2023 г. №841 «О проведении в МЧС России эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами сообщений и обращений, а также для направления ответов на указанные сообщения и обращения», распоряжение от 1.09.2023 г. №779 «[Об утверждении порядка рассмотрения сообщений и обращений граждан и юридических лиц, поступающих с использованием технического решения единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и направления ответов на такие сообщения](https://sed.mchs.ru/node/100922157)»).

Предложения по улучшению деятельности работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Саха (Якутия) отсутствуют.

Отдел административной работы

Главного управления МЧС России по Республике Саха (Якутия)