Врио начальника Главного управления

МЧС России по Ханты-Мансийскому

автономному округу – Югре

полковнику внутренней службы

Д.Е. Хрунову

**АНАЛИЗ**

**работы с обращениями граждан в Главном управлении**

**МЧС России по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре**

**за I квартал 2019 года**

 В соответствии со статьей 2 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Обращения граждан представляют собой источник информации о реальных потребностях населения, поэтому своевременное принятие решений по обращениям граждан способствует повышению качества, доступности, комфортности и оперативности предоставления государственных услуг, кроме того, работа с обращениями граждан является одним из самых эффективных инструментов формирования положительного имиджа Главного управления.

 Работа с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре (далее – Главное управление) строится в соответствии с вышеуказанным Федеральным законом и Инструкцией по работе с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденной приказом МЧС России от 31.03.2015 №145.

 Во I квартале 2019 года в Главное управление поступило 138 письменных обращений граждан (АППГ - 108).

 Из них:

 - почтовыми отправлениями, нарочно – 67(АППГ – 44);

 - в электронном виде – 8 (АППГ – 17);

 - на «телефон доверия» Главного управления - 29 (АППГ – 14);

 - на официальный сайт Главного управления в раздел «Задать вопрос начальнику Главного управления» - 34 (АППГ – 33).

 Анализ поступивших обращений граждан свидетельствует о том, что наибольшее количество в общем объеме обращений в этом квартале занимают:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 0001.0002.0023.0062 | Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 2 |
| 0001.0002.0024.0076 | Использование служебных автомобилей | 1 |
| 0001.0002.0027.0124 | Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0149 | Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 2 |
| 0001.0002.0027.0158 | Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением | 1 |
| 0002.0006.0064.0249 | Индексация заработной платы | 1 |
| 0002.0006.0064.0251 | Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 2 |
| 0002.0006.0065.0261 | Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) | 2 |
| 0002.0006.0065.0270.0022 | Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации) | 10 |
| 0002.0007.0071.0283 | Перерасчет размеров пенсий | 1 |
| 0002.0007.0074.0315 | Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | 1 |
| 0003.0009.0099.0730 | Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) | 2 |
| 0003.0011.0122.0833 | Экологическая безопасность | 3 |
| 0003.0011.0122.0836 | Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий | 1 |
| 0003.0011.0122.0840 | Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий | 4 |
| 0003.0012.0134.0881 | Запросы архивных данных | 5 |
| 0004.0015.0148.0896 | Гражданская оборона, территориальная оборона | 2 |
| 0004.0015.0155.0938.0065 | Факты противоправного поведения военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и правоохранительных органов (МЧС России) | 8 |
| 0004.0015.0158.0953.0065 | Жилищные вопросы военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и органов (МЧС России) | 1 |
| 0004.0015.0158.0959.0065 | Предоставление субсидий на приобретение жилья для военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и органов (МЧС России) - ЕСВ | 2 |
| 0004.0016.0162.1019 | Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112 | 3 |
| 0004.0016.0162.1022 | Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 66 |
| 0004.0016.0162.1023 | Содержание пожарных водоемов | 1 |
| 0004.0016.0162.1024 | Разъяснения требований по пожарной безопасности | 3 |
| 0005.0005.0055.1122 | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 1 |
| 0005.0005.0055.1137 | Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 1 |
| 0005.0005.0056.1153 | Перебои в электроснабжении | 1 |
| 0005.0005.0056.1156 | Перебои в теплоснабжении | 3 |
| 0005.0005.0056.1168 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 7 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

За отчетный период поступило 6 коллективных обращений (АППГ – 1), повторных обращений 12 (АППГ- 5), анонимных обращений 3 (АППГ – 2).

По результатам рассмотрения обращений граждан:

переадресовано по принадлежности – 17 **(**АППГ-2);

решено положительно – 10(АППГ – 4);

меры приняты – 45 (АППГ – 46);

разъяснено – 38(АППГ – 46);

отказано – 7 (АППГ – 8);

в дело – 0(АППГ – 2).

В I квартале 2019 года Главным управлением было обеспечено своевременное рассмотрение обращений граждан, без нарушений установленных сроков, так:

 в срок до 5 дней заявителям было направлено 17 ответов;

 - от 5 до 10 дней – 29 ответов;

 - от 11 до 15 дней – 14 ответов;

 - от 16 до 20 дней – 25 ответа;

 - от 21 до 25 дней – 21 ответов;

 - от 26 до 30 дней – 29 ответов;

 - на обращение ответ не направлялся (анонимные обращения) – 3.

На официальный сайт Главного управления в раздел «Задать вопрос начальнику Главного управления» за отчетный период поступило **34** обращений граждан, что на 2,9 % больше, чем в I квартале 2018 года (АППГ – 33).

 На «телефон доверия» Главного управления в I квартале 2019 года поступило 29 обращений граждан, что на 52 % больше, чем в I квартале 2018 года (АППГ - 14).

 В I квартале 2019 года на личный прием к начальнику Главного управления не обращались.

 С 1 сентября 2016 года в Главном управлении, на постоянной основе, организован личный прием граждан в рамках выполнения решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций в электронном виде с использованием сегмента единой сети по работе с обращениями граждан.

 Работа с обращениями граждан, поступившими в адрес Главного управления, ведется специально назначенным сотрудником. Установлена ответственность должностных лиц Главного управления за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых в обращениях граждан.

 При входе в здание Главного управления, в доступном для граждан месте, установлен почтовый ящик для письменных обращений граждан. Информация о часах приема по личным вопросам начальником Главного управления размещена на официальном сайте Главного управления, в информационном киоске, расположенном на первом этаже здания Главного управления. Так же на первом этаже здания Главного управления оборудован кабинет для приема граждан по личным вопросам.

 Все обращения, поступившие в Главное управление в 1 квартале 2019 года, были приняты, зарегистрированы и рассмотрены по существу в установленные законодательством сроки. По каждому обращению принято мотивированное и основанное на действующем законодательстве решение. На все обращения даны ответы, включающие в себя результаты рассмотрения обращения и принятое по нему решение в установленный законодательством срок в письменной форме.

 Если взять динамику за I квартал 2018 и I квартал 2019 годов, то видим повышение количества обращений граждан в Главное управление (22 %).

Начальник общего отдела Главного управления

подполковник внутренней службы Н.Г. Анисимова