Начальнику Главного управления

МЧС России по Ханты-Мансийскому

автономному округу – Югре

полковнику внутренней службы

П.А. Кугуй

**АНАЛИЗ**

**работы с обращениями граждан в Главном управлении**

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

**за II 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 II квартале 2019 года в Главное управление поступило 113 письменных обращений граждан (АППГ - 204). По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений в Главное управление снизилось на 55,4%.

Из них:

- почтовыми отправлениями, нарочно – 43 (АППГ – 80);

- в электронном виде – 20 (АППГ – 52);

- на «телефон доверия» Главного управления - 18 (АППГ – 21);

- на официальный сайт Главного управления в раздел «Задать вопрос начальнику Главного управления» - 32 (АППГ – 51).

**СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ТЕМАМ**

| **ТЕМЫ** | **Количество обращений** |
| --- | --- |
| Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 3 |
| Использование служебных автомобилей | 1 |
| Некорректные обращения | 1 |
| Подарки, книги, фотографии, автографы | 1 |
| Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением | 1 |
| Организация и нормирование труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях | 1 |
| Индексация заработной платы | 1 |
| Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 2 |
| Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации) | 5 |
| Признание участником ликвидации, выдача удостоверений, социальная защита пострадавших от радиоактивного заражения (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПО Маяк, подразделения особого риска и т.п.). Социальная защита граждан, подвергшихся воздействию радиации (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПО Ма | 1 |
| Образование (за исключением международного сотрудничества) | 2 |
| Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность | 1 |
| Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) | 2 |
| Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий | 2 |
| Запросы архивных данных | 1 |
| Факты противоправного поведения военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и правоохранительных органов (МЧС России) | 1 |
| Жилищные вопросы военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и органов (МЧС России) | 2 |
| Предоставление жилья по государственному жилищному сертификату (ГЖС) | 2 |
| 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 | 1 |
| Медицинское освидетельствование, проведение военно- врачебной экспертизы (установление степени годности к военной службе, причины заболевания, его связи с исполнением обязанностей военной службы и т.д.), инвалидность (вид, группа, порядок установления) (МЧС России) | 1 |
| О погребении. Выплата компенсаций за установку надгробия | 1 |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 65 |
| Разъяснения требований по пожарной безопасности | 7 |
| Просьба о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни | 2 |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 2 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 4 |
| **Итого** | **113** |

Во II квартале 2019 года (65 обращений), по сравнению с АППГ (125 обращений), наблюдается значительное снижение количества обращений граждан о соблюдении требований пожарной безопасности на объектах защиты. Это связано с тем, что в начале II квартала 2018 года письма и обращения начали стремительно поступать после трагического события в г. Кемерово, связанного с пожаром в ТЦ «Зимняя вишня».

Во II квартале 2019 года поступило 8 коллективных обращений (АППГ – 6) и 10 повторных обращений (АППГ- 29), 1анонимное обращение (АППГ – 6).

По результатам рассмотрения обращений граждан:

переадресовано по принадлежности – **5** – (АППГ – **12**);

решено положительно – **7 –** (АППГ- **9**);

меры приняты – **45 –** (АППГ – **70**);

разъяснено –**50 –** (АППГ – **84**);

отказано – **4 –** (АППГ- **8**).

* **2 обращения находятся на рассмотрении, срок исполнения - 3 квартал 2019 года**

Во II квартале 2019 года Главным управлением было обеспечено своевременное рассмотрение обращений граждан, без нарушения установленных сроков, так:

в срок до 5 дней заявителям было направлен ответов – 13 (АППГ –31);

- от 6 до 10 дней – ответа - 18 (АППГ – 38);

- от 11 до 15 дней – ответов - 10 (АППГ – 33);

- от 16 до 20 дней – ответов -13 (АППГ – 22);

- от 21 до 25 дней – ответов - 25 (АППГ – 28);

- от 26 до 30 дней – ответов - 31 (АППГ – 31).

* **2 обращения находятся на рассмотрении, срок исполнения - 3 квартал 2019 года**

На официальный сайт Главного управления в раздел «Задать вопрос начальнику Главного управления» за отчетный период поступило 32 (АППГ – 51) обращения. Это составило 28 % от общего количества поступивших обращений.

Из них:

Вопросы предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера -**1**;

Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения – **2**;

Подарки, книги, фотографии, автографы -**1**;

Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением – **1**;

Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения – **1**;

Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации) – **1**;

Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность – **1**;

Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) – **1**;

Предоставление жилья по государственному жилищному сертификату (ГЖС) – **1**;

Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности – **17**;

Разъяснения требований по пожарной безопасности – **5**.

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 (ССТУ.РФ).

Через Сетевой справочный телефонный узел (ССТУ.РФ) в II квартале 2019 года поступило **20** (АППГ-10)обращений граждан. Из них:

- противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности – 18;

- признание участником ликвидации, выдача удостоверений, социальная защита пострадавших от радиоактивного заражения (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПО Маяк, подразделения особого риска и т.п.). Социальная защита граждан, подвергшихся воздействию радиации (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПОМа – 1;

- экологическая безопасность – 1.

19 июня 2019 года был организован и проведен прием начальником Главного управления по личным вопросам в приемной Президента Российской Федерации в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. В ходе личного приема были приняты 5 граждан. Обращения поступившие в ходе приема по личным вопросам, были рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации срок и направлены ответы заявителям.

Работа с обращениями граждан, поступившими в адрес Главного управления, ведется специально назначенными сотрудниками. Приказом начальника Главного управления 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.

Все обращения, поступившие в Главное управление во II квартале 2019 года, подлежали объективному и всестороннему рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На все обращения даны ответы, включающие в себя результаты рассмотрения обращения и принятое по нему решение в установленный законодательством срок в письменной форме.

Начальник общего отдела Главного управления

подполковник внутренней службы Н.Г. Анисимова