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 III 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.

 В III квартале 2019 года в Главное управление поступило 119 письменных обращений граждан (АППГ - 129). По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений в Главное управление снизилось на 7,8%.

 Из них:

 - почтовыми отправлениями, нарочно – 57 (АППГ – 37);

 - в электронном виде – 17 (АППГ – 41);

 - на «телефон доверия» Главного управления - 21 (АППГ – 29);

 - на официальный сайт Главного управления в раздел «Задать вопрос начальнику Главного управления» - 24 (АППГ – 22).

 **СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ТЕМАМ**

| **ТЕМЫ** | **Количество обращений** |
| --- | --- |
| Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 1 |
| Лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии | 1 |
| Прекращение рассмотрения обращения | 1 |
| Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 1 |
| Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением | 1 |
| Индексация заработной платы | 1 |
| Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 3 |
| Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации) | 8 |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | 1 |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 2 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 1 |
| Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) | 3 |
| Экологическая безопасность | 9 |
| Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий | 1 |
| СМС-оповещение о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера | 1 |
| Запросы архивных данных | 5 |
| Факты противоправного поведения военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и правоохранительных органов (МЧС России) | 5 |
| 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 |
| 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 | 4 |
| Продовольственное и вещевое обеспечение военнослужащих МЧС России | 1 |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 62 |
| Разъяснения требований по пожарной безопасности | 2 |
| Просьба о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни | 2 |
| Перебои в теплоснабжении | 1 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 1 |
| **Итого** | **119** |

В III квартале 2019 года поступило:

- 5 коллективных обращений (АППГ – 7);

- 22 повторных обращений (АППГ- 14);

- 1анонимное обращение.

По результатам рассмотрения обращений граждан:

- переадресовано по принадлежности – **6,** что составляет 5% от общего количества поступивших обращений за III квартал 2019 года;

- решено положительно – **8,** что составляет 7% от общего количества поступивших обращений за III квартал 2019 года;

- меры приняты – **18,** что составляет 15% от общего количества поступивших обращений за III квартал 2019 года;

- разъяснено – **72**, что составляет 60,5% от общего количества поступивших обращений за III квартал 2019 года;

- отказано – **2,** что составляет 1,7% от общего количества поступивших обращений за III квартал 2019 года;

- 12 обращений (10 %) находятся на рассмотрении – срок исполнения истекает в IV квартале 2019 года.

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

 в срок до 5 дней заявителям было направлено 15 ответов;

 - от 6 до 10 дней – 13 ответов;

 - от 11 до 15 дней – 15 ответов;

 - от 16 до 20 дней – 16ответов;

 - от 21 до 25 дней – 19 ответов;

 - от 26 до 30 дней – 29 ответов.

 На официальный сайт Главного управления в раздел «Задать вопрос начальнику Главного управления» за отчетный период поступило 24 (АППГ – 22) обращения. Это составило 20,2 % от общего количества поступивших обращений в Главное управление.

Из них:

 - лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии – 1 обращение;

 - благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов – 1 обращение;

 - почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением – 1 обращение;

 - прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации) – 1 обращение;

 - благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 1 обращение;

 - государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) – 1 обращение;

 - предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий – 1 обращение;

 - 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 обращения;

 - противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности – 12 обращений;

 - разъяснения требований по пожарной безопасности – 2 обращения;

 - просьба о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни – 1 обращение.

 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 III квартале 2019 года поступило **21** (АППГ-19)обращение граждан. Из них:

 - противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности – 16;

 - экологическая безопасность – 1;

 - индексация заработной платы – 1;

 - лечение и оказание медицинской помощи – 1;

 - просьба о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни – 1;

 - прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации) – 1.

 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.

Организация работы с обращениями граждан в Главном управления находится под пристальным вниманием руководства Главного управления.

Все обращения, поступившие в Главное управление в III 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