**Работа с обращениями граждан в I полугодии 2020 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 полугодии 2020 года в Главное управление поступило 268 письменных обращений граждан (АППГ - 251).

Из них:

- почтовыми отправлениями, нарочно – **27** (АППГ – 22);

- в электронном виде – **207** (АППГ –178);

- на «телефон доверия» Главного управления - **26** (АППГ – 47);

- на официальный сайт Главного управления в раздел «Задать вопрос начальнику Главного управления» **78** - (АППГ – 66).

 В I полугодии 2020 года поступило:

- коллективных обращений - 13 (АППГ – 11);

- повторных обращений 19 (АППГ- 24);

- анонимных обращений 6 (АППГ – 4).

По результатам рассмотрения обращений граждан:

- переадресовано по принадлежности –19 **(**АППГ-22);

решено положительно – 19(АППГ – 18);

меры приняты – 32 (АППГ – 95);

разъяснено – 156(АППГ – 99);

отказано – 9 (АППГ – 9);

в дело – 4(АППГ – 2).

В I полугодии 2020 года Главным управлением было обеспечено своевременное рассмотрение обращений граждан, без нарушений установленных сроков, так:

- в срок до 5 дней заявителям было направлено 42 ответа;

- от 5 до 10 дней – 72 ответа;

- от 11 до 15 дней – 45 ответов;

- от 16 до 20 дней – 30 ответов;

- от 21 до 25 дней – 29 ответов;

- от 26 до 30 дней –44 ответа;

- на обращение ответ не направлялся (анонимные обращения) – 6.

В I полугодии 2020 года на личный прием к начальнику Главного управления обратился 3 человека, из них 1 прием прошел по ВКС, в связи с эпидемиологической ситуацией.

17.03.2020 начальник Главного управления провел прием по личным вопросам в Приемной Президента РФ в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. На личный прием обратились 5 граждан по вопросам:

- Образование (за исключением международного сотрудничества)- 1;

- Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) – 2;

- Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий - 1;

- Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности – 1.

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 I полугодии 2020 года поступило **38** (АППГ-54)обращений граждан.

Работа с обращениями граждан, поступившими в адрес Главного управления, с 01.01.2020 ведется отделением по работе с обращениями граждан. Установлена ответственность должностных лиц Главного управления за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых в обращениях граждан.

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

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.

Все обращения, поступившие в Главное управление в I полугодии 2020 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.

Число обращений увеличилось на 6,7 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.