**АНАЛИЗ**

**работы с обращениями граждан в Главном управлении**

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

**за 3 квартал 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.

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 3 квартале 2020 года в Главное управление поступило 148 письменных обращений граждан (АППГ - 119).

Из них:

- почтовыми отправлениями, нарочно – **26** (АППГ – 17);

- в электронном виде – **122** (АППГ –102);

- на «телефон доверия» Главного управления - **16** (АППГ – 20);

- на официальный сайт Главного управления в раздел «Задать вопрос начальнику Главного управления» **38** - (АППГ – 24).

Статистика обращений граждан по темам

за I полугодие 2019 и I полугодие 2020 г.:

| **ТЕМЫ** | **3 квартал**  **2019 года** | **3 квартал**  **2020 года** |
| --- | --- | --- |
| **Типовой общероссийский классификатор по обращениям граждан (новый)** | **119** | **148** |
| **Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки** | **1** | **3** |
| Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления | 1 | 3 |
| **Органы исполнительной власти** | **2** | **2** |
| Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 1 | 1 |
| Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти | 1 | 1 |
| **Государственная служба в Российской Федерации (за исключением особенностей регулирования службы отдельных категорий работников, государственных служащих)** | **16** | **3** |
| Прохождение государственной службы Российской Федерации | 1 | 3 |
| Использование служебных автомобилей | 15 | 1 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **3** | **5** |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения |  | 2 |
| Прекращение рассмотрения обращения | 1 | 2 |
| Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 1 | 1 |
| Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера, не являющееся обращением | 1 |  |
| **Трудоустройство и занятость населения, (за исключением международного сотрудничества)** | **4** |  |
| Индексация заработной платы | 1 |  |
| Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения. | 3 |  |
| **Прохождение службы** | **8** | **7** |
| Прохождение службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации) | 8 | 7 |
| **Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании** | **1** | **1** |
| 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 |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | 1 |  |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **2** |  |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 2 |  |
| **Налоги и сборы** |  | **6** |
| Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов |  | 1 |
| Обжалование решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц |  | 5 |
| **Градостроительство и архитектура** | **1** |  |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 1 |  |
| **Строительство** |  | **4** |
| Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов |  | 4 |
| **Транспорт** | **3** | **22** |
| Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) | 3 | 22 |
| **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | **11** | **19** |
| Экологическая безопасность | 9 | 5 |
| Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий |  | 6 |
| Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий | 1 | 7 |
| СМС-оповещение о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера | 1 | 1 |
| **Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами** | **5** | **9** |
| Запросы архивных данных | 5 | 6 |
| Информационная безопасность. Защита информации и прав субъектов в области информационных процессов и информатизации (за исключением информационной безопасности общества) |  | 1 |
| Защита информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизация. Персональные данные граждан |  | 1 |
| **Вопросы обеспечения Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск** |  | **1** |
| Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате |  | 6 |
| **Факты противоправного поведения военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и правоохранительных органов** | **5** | **4** |
| Факты противоправного поведения военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и правоохранительных органов (МЧС России) | 5 | 4 |
| **Жилищные вопросы военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и органов** | **1** | **3** |
| 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 | 3 |
| **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** | **4** |  |
| 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** | **1** |  |
| Продовольственное и вещевое обеспечение военнослужащих МЧС России | 1 |  |
| **Безопасность общества** | **47** | **45** |
| Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112 |  | 1 |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 45 | 30 |
| Разьяснения требований по пожарной безопасности | 2 | 14 |
| **Безопасность личности** | **2** | **1** |
| Просьба о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни | 2 | 1 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 2 | 10 |
| **Жилище** | 2 | **10** |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** |  | 5 |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны |  | 3 |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) |  | 2 |
| **Коммунальное хозяйство** | **2** | **5** |
| Перебои в электроснабжении |  | 1 |
| Перебои в теплоснабжении | 1 |  |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 1 | 4 |
| **Итого** | **119** | **148** |

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

в срок до 5 дней заявителям было направлено 12 ответов;

- от 5 до 10 дней – 28 ответов;

- от 11 до 15 дней – 15 ответов;

- от 16 до 20 дней – 34 ответа;

- от 21 до 25 дней – 30 ответов;

- от 26 до 30 дней – 26 ответов.

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

Обращений рассмотрено:

УНД – 67

УК – 22

УОП – 20

ГИМС – 18

УГЗ – 8

ЦУКС – 4

УМТО- 4

ОЮ – 2

ОАР -2

ФЭУ – 1

На официальный сайт Главного управления в раздел «Задать вопрос начальнику Главного управления» за III квартал 2020 года поступило **35** обращений граждан, что на 1,9 % больше, чем в III квартале 2019 года (АППГ – 24).

На «телефон доверия» Главного управления в III квартале 2020 года поступило 16 обращений граждан, что на 10,6 % меньше, чем в III квартале 2019 года (АППГ - 20).

В III квартале 2020 года на личный прием к начальнику Главного управления обратился 1 человек, к первому заместителю начальника Главного управления на личный прием обратился 1 человек.

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 2020 года поступило **27** (АППГ-**23)** 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 III квартале 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 32,7% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.