

В соответствии с Порядком организации делопроизводства по вопросам рассмотрения в системе МЧС, утвержденной приказом МЧС России от 29.12.2021 № 933, проведен анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Главное управление МЧС России по Кемеровской области - Кузбассу (далее - Главное управление) за 1 квартал 2024 года.

В Главном управлении в отчетном периоде зарегистрировано **1901** обращение граждан. Количество обращений увеличилось на 18,3% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (**1607**).

Из общего числа обращений поступило:

в Главное управление – **1511**, что на 3,6% больше, чем в аналогичном периоде прошлого года (**1459**);

в отделы надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления – **390**, что в 2,6 раз больше аналогичного периода прошлого года (**148**).

Для рассмотрения обращения направлялись:

непосредственно от граждан - 1728 (90,9%);

органы исполнительной власти - 118 (6,2%);

МЧС России - 40 (2,1%);

Администрация Правительства Кузбасса - 15 (0,8%).

Из общего количества поступивших в Главное управление обращений - **1439** (75,7%) получено в форме электронного документа, **462** (24,3%) в письменном виде.

В целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Платформа обратной связи) МЧС России заключило соглашение о взаимодействии с Минцифры России.

89 территориальных органов МЧС России подключены к ПОС, в том числе Главное управление МЧС России по Кемеровской области – Кузбассу.

В 1 квартале 2024 года посредством Платформы в Главное управление поступило и рассмотрено 2 сообщения от граждан:

1 - по вопросу ЦГИМС;

1 - пожарная безопасность.

Сообщения рассмотрены в установленном порядке, нарушения сроков рассмотрения не допущено.

На телефон доверия Главного управления 1 квартале 2024 года поступило **84** сообщения (АППГ: **6**), отмечается увеличение в 14 раз, зарегистрированы из этого количества в качестве обращений **38** сообщений от граждан (АППГ: **6**).

Классификация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан.

Основными остаются следующие направления деятельности, по которым поступают обращения:

государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) – 1338 (**70,4%**);

работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной

безопасности, оказание услуг в электронном виде – 438 (**23,0%**);  
 кадровое обеспечение, архивная работа – 32 (**1,7%**);  
 коммунальное хозяйство (вопросы благоустройства дорог; перебооя в газо-тепло-/электро-/водо-снабжении; содержания общего имущества) – 47 (**2,8%**);  
 вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан – 15 (**0,7%**);  
 обжалование решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц; деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения – 11 (**0,5%**);  
 гражданская оборона, предупреждение и ликвидация ЧС природного и техногенного характера, защита населения от ЧС – 9 (**0,4%**);  
 иные вопросы – 11 (**0,5%**).

В обращениях граждан лидируют вопросы тематических классификаторов: -«Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)». Количество незначительно выросло, как и прежде находится на высоком уровне. Граждане реализуют права на банкротство. За 1 квартал 2024 г. - **1338**, что на 8,7 % больше аналогичного периода 2023 года (**1231**).

-«Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности» - **438** (ЛППГ - **240**). Остается на прежнем уровне.

Наибольшее число обращений в Главном управлении рассмотрено в следующих подразделениях:

Наименование структурного подразделения	Количество обращений
Центр государственной инспекции по маломерным судам	1338 (70,4%)
Отделы надзорной деятельности и профилактической работы	390 (20,5%)
Управление надзорной деятельности и профилактической работы	101 (5,3%)
Управление кадровой, воспитательной работы и профессионального обучения	21 (1,1%)
Управление организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ	19 (1,0%)
Управление гражданской обороны и защиты населения	8 (0,4%)
Центр управления в кризисных ситуациях	5 (0,3%)
Управление материально-технического обеспечения	5 (0,3%)
Группа ФПС ГПС по работе с обращениями граждан	4 (0,2)
Юридический отдел	4 (0,2%)
Финансово-экономическое управление	3 (0,2%)
Управление информационных технологий и связи; отдел безопасности людей на водных объектах; отдел административной работы	3 (0,2%)

Из общего количества поступивших обращений **18** (1,0%) перенаправлены для рассмотрения в организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов. Заявители уведомлены о переадресации их обращений по принадлежности.

Результаты рассмотрения обращений:

- дан ответ автору – 63;
- рассмотрено, разъяснено – 207;
- рассмотрено, поддержано – 1300;
- рассмотрено, не поддержано – 20;
- направлено по компетенции – 18;
- оставлено без ответа автору – 6.

Результат «оставлено без ответа» устанавливался в тех случаях, когда отсутствует фамилия, почтовый или электронный адрес гражданина или не поддаются прочтению, а также в случае, когда автор обращения обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

В работе находятся 287 обращений граждан, так как не истек срок рассмотрения обращений.

Из общего количества разрешенных обращений **66** рассмотрено с выездом на место, остальные обращения не требовали выезда.

Нарушений сроков подготовки ответов заявителям не допущено.

На личном приеме за 1 квартал 2024 года было принято 403 гражданина, что в 4,3 раза больше по сравнению с АППГ (**94**). Основная тема, по которой граждане обращались в Группу по работе с обращениями граждан: «Получение справки на наличие/отсутствие маломерных судов».

В течение года (ежемесячно к 5 числу) в Администрацию Президента Российской Федерации через информационный ресурс ССТУ.РФ сотрудниками Главного управления предоставлялась в электронной форме информация о результатах рассмотрения поступивших обращений. Замечаний по предоставлению информации не допущено.

В соответствии с приказом МЧС России от 31.03.2022 № 30 Главным управлением заключено соглашение о взаимодействии с Уполномоченным Президента Российской Федерации по правам человека от 31.03.2022 № 4. В течение отчетного периода совместных мероприятий не проводилось, от Уполномоченного Президента Российской Федерации поступало 1 обращение, которое рассмотрено в установленном порядке, заявителю направлен ответ.

Вопросы по работе с обращениями граждан были рассмотрены на заседании коллегии Главного управления.