**Итоги работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Архангельской области за 2023 год**

Работа по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Архангельской области (далее - Главное управление) организована в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 (далее - 59-ФЗ), № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления», Регламентом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденным Приказом МЧС России от 02.09.2014 № 484,  Порядком организации делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденным Приказом МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933.

Для проведения анализа тематики поступающих от граждан вопросов применяется типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

За 2023 год в Главное управление МЧС России по Архангельской области (далее – Главное управление) поступило 1562 (АППГ: 945) обращений граждан и организаций, из них:

количество обращений граждан, поступивших в Главное управление в электронном виде – 561 (АППГ: 415);

количество обращений граждан в письменном виде – 1001 (АППГ: 530);

по МЭДО – 1 (АППГ: 1);

через официальный сайт МЧС России – 364 (АППГ: 128);

по электронной почте 197 (АППГ: 287);

по телефону доверия - 8 (АППГ: 1);

досудебное обжалование - 2 (АППГ: 2);

обращения граждан, поступившие из органов прокуратуры 78 (АППГ: 15);

количество обращений граждан, поступивших из других органов власти – 313 (АППГ: 142);

количество обращений граждан, поступивших в Главное управление через территориальные подразделения ОНД и ПР УНДиПР Главного управления – 767 (АППГ: 346);

количество повторных обращений граждан – 39 (АППГ: 39);

количество анонимных обращений граждан – 5 (АППГ: 5);

количество коллективных обращений граждан – 42 (АППГ: 52);

количество обращений граждан, перенаправленных в другие организации - 46 (АППГ: 26);

обращения граждан по фактам коррупции, по фактах противоправного поведения военнослужащих и сотрудников МЧС России - 1 (АППГ: 8);

количество рассмотренных обращений на конец отчетного периода (31 декабря) – 1527 (АППГ: 919).

Осталось на рассмотрении на конец отчетного периода (31 декабря) - 35 (АППГ: 25).

Увеличение общего количества обращений граждан и организаций в 2023 году (в сравнении с АППГ на 617 обращений) произошло по нескольким причинам.

1) Введение в системе МЧС России современных технологий. Граждане получили возможность посредством телекоммуникационной сети Интернет подавать обращения и получать ответы в удобной для них форме. Так, количество обращений, поданных в электронной форме, возросло на 146 обращений.

2) Вступление в законную силу изменений по упрощенной процедуре банкротства физических лиц» Федерального закона от 26.10.2022 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)». Исходя из этого количество обращений о предоставлении сведений о наличии (отсутствии) в собственности граждан маломерных судов увеличилось по сравнению с АППГ.

3) Заявления граждан о предоставлении справок о пожарах регистрируются согласно Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Для проведения анализа тематики поступающих от граждан вопросов применяется типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Работа противопожарной службы и соблюдение требований пожарной безопасности 1060 (АППГ: 659).

ГИМС 412 (АППГ: 114)

Информация и информатизация 11 (АППГ: 8)

Законодательство РФ. Исполнительное производство 0 (АППГ: 5)

|  |
| --- |
| Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (прекращение рассмотрения обращения, результаты рассмотрения обращения, благодарности, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения) 13 (АППГ:18) |
|  |

Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий 11 (АППГ: 13)

Деятельность и принимаемые решения МЧС России 16 (АППГ: 14)

Коммунальное хозяйство 10 (АППГ: 42)

Трудовые отношения 3 (АППГ: 2)

Оплата труда 0 (АППГ: 0)

Социальная сфера 2 (АППГ: 8)

Жилищные вопросы 10 (АППГ: 16)

Гражданская оборона (содержание и обслуживание ЗСГО) 5 (АППГ:34)

Прохождение службы (прохождение военной, государственной службы, продление контракта, увольнение со службы) 5 (АППГ: 2)

Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Лечение и оказание медицинской помощи 4 (АППГ: 2)

Образование 0 (АППГ: 0)

Наука 0 (АППГ: 2)

**Поступило обращений (по виду обращений)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2022 год | 2023 год |
| По виду обращения, всего: | 945 | 1562 |
| заявления | 878 | 1475 |
| предложения | 0 | 0 |
| жалобы | 65 | 79 |
| не обращения (поздравления, приглашения, соболезнования, текст не имеющий смысла, оценка деятельности, материалы для ознакомления) | 2  | 8 |

**Результаты рассмотрения обращений за 2023 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2022 год | 2023 год |
| Результаты рассмотренияобращений всего, в том числе: | 945 | 1562 |
| дан ответ автору | 139 | 65 |
| рассмотрено. Разъяснено | 455 | 950 |
| рассмотрено. Не поддержано | 74 | 197 |
| рассмотрено. Поддержано | 226 | 245 |

В Главном управлении МЧС России по Архангельской области организован личный прием граждан начальником Главного управления, заместителями начальника Главного управления, а также уполномоченными должностными лицами группы по работе с обращениями граждан.

График личного приема граждан начальником Главного управления, его заместителями, а также информация о месте и времени приема размещены на сайте Главного управления и на информационном стенде первого этажа Главного управления по адресу: г. Архангельск, ул. Свободы, д.27.

В течение 2023 года состоялись 5 личных приемов начальником Главного управления и его заместителями, в том числе 2 личных приема в приемной Президента Российской Федерации в Архангельской области. На личном приеме группой по работе с обращениями граждан принято 37 обращений.