

Анализ работы по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Чувашской Республике-Чувашии за 1 квартал 2024 года

Работа с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Чувашской Республике-Чувашии (далее – Главное управление) организована и проводится в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», приказом МЧС России от 29.12.2021 № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий».

За I квартал 2024 года в Главное управление поступило 479 обращений (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 414). Анализ обращений граждан показал, что количество обращений увеличилось на 16% по сравнению с АППГ. Все обращения рассмотрены в установленном законодательством порядке.

Основные темы обращений:

работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности – 118 (АППГ – 107), увеличение на 10%;

государственная инспекция по маломерным судам – 340 (АППГ – 282), рост на 17%;

предупреждение и преодоление последствий ЧС – 5 (АППГ – 1), увеличение на 400%;

деятельность и принимаемые решения МЧС России – 3 (АППГ – 3), на уровне прошлого года;

вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан – 2 (АППГ – 7), снижение на 82%;

коммунальное хозяйство – 7 (АППГ – 12), снижение на 42%;

прохождение службы – 2 (АППГ – 0), рост на 200%;

вопросы социальной сферы – 2 (АППГ – 0), рост на 200%;

досудебное обжалование – 2 (АППГ – 0), рост на 200%.

В Главное управление обращения поступили из:

министерств и ведомств, общественных и других организаций и предприятий – 12% (59);

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации – 0,2% (1);

непосредственно от заявителей – 87% (419) от общего количества поступивших обращений.

Информационные ресурсы Главного управления позволяют обращаться заявителям любым удобным для них способом:

по электронным каналам связи и официальный интернет-портал государственных услуг – 457 обращений (более 95% от общего количества);
почтовыми отправлениями – 22 обращения (5% от общего количества);

Из общего количества поступивших в Главное управление обращений 6 (1%) касались проблем, решение которых находится в компетенции других федеральных министерств и ведомств, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и обращения были своевременно перенаправлены Главным управлением по принадлежности с уведомлением заявителей.

На 22% (с 9 до 7) снизилось количество коллективных обращений, что обусловлено тем, что один и тот же вопрос затрагивает интересы широкого круга лиц и повышением уровня информированности населения. Количество повторных жалоб увеличилось с 7 до 8 обращений, в 3 раза увеличилось (с 3 до 1) – неоднократных обращений. Это говорит о том, что проблемный вопрос затрагивал компетенции нескольких ведомств, а также о качестве подготовленных ответов заявителям. Почти в 4 раза (с 2 до 9) увеличилось количество анонимных обращений.

В Главном управлении МЧС России по Чувашской Республике-Чувашии организована работа по приему граждан руководством Главного управления, уполномоченными лицами территориальных отделов (отделений) надзорной деятельности и профилактической работы Управления надзорной деятельности и профилактической работы, а также должностными лицами отделения по работе с обращениями граждан Главного управления. За 1 квартал 2024 года было принято 2 гражданина. Тематика вопросов касалась обеспечения пожарной безопасности в жилом фонде и оказании в помощи в расследовании по факту произошедшего возгорания.