**Обзор обращений граждан**

**Главного управления МЧС России по Оренбургской области**

**за 1 квартал 2023 года**

Работа с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Оренбургской области (далее - Главное управление) проводится в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», приказом МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий», распоряжением МЧС России от 05 июля 2021 г. № 550 «Об организации работы в информационной системе "Система электронного документооборота МЧС России" (с изменениями, внесенными распоряжением МЧС России от 12 апреля 2022 г. № 300).

За 1 квартал 2023 года поступило **501** обращение, что на **12 %** больше, чем за 1 квартал 2022 года (АППГ- **448**).

**68%** поступивших обращений были направлены в письменном виде (**339**) и **32 %** в электронном виде (**162**).

В отчетном периоде в Главное управление поступали обращения граждан:

из МЧС России-**5 (1%)**;

из других органов - **73** (**15%**).

непосредственно от граждан - **423** обращения (**84%**).

В отчетном периоде поступило **13** коллективных обращений (АППГ - 4) и **1**анонимное обращение (АППГ - 3), повторных обращений - **1** (АППГ - 2).

В территориальных подразделениях НД и ПР в 1 квартале в СЭД зарегистрировано **163** обращения (**33**% от общего количества поступивших в Главное управление обращений):

|  |  |
| --- | --- |
| ОНД и ПР по г. Оренбургу и Оренбургскому району ( 2-7) | **56** |
| ОНД и ПР по Сакмарскому, Октябрьскому и Тюльганскому районам ( 2-8) | **9** |
| ОНД и ПР по Новосергиевскому и Переволоцкому районам ( 2-9) | **0** |
| ОНД и ПР по Саракташскому и Беляевскому районам ( 2-10) | **1** |
| ОНД и ПР по Шарлыкскому и Александровскому районам ( 2-11) | **0** |
| ОНД и ПР по г. Орску и г. Новотроицку ( 2-12) | **35** |
| ОНД и ПР по Соль-Илецкому городскому округу и Акбулакскому району ( 2-13) | **6** |
| ОНД и ПР по Ясненскому городскому округу, Светлинскому и Домбаровскому районам ( 2-14) | **4** |
| ОНД и ПР по Гайскому городскому округу и Новоорскому району ( 2-15) | **0** |
| ОНД и ПР по Кувандыкскому городскому округу и г. Медногорску ( 2-16) | **0** |
| ОНД и ПР по Кваркенскому и Адамовскому районам ( 2-17) | **0** |
| ОНД и ПР по г. Бугуруслану, Бугурусланскому, Асекеевскому и Северному районам ( 2-18) | **7** |
| ОНД и ПР по Абдулинскому городскому округу, Пономаревскому и Матвеевскому районам ( 2-19) | **11** |
| ОНД и ПР по г. Бузулуку, Бузулукскому и Грачевскому районам ( 2-20) | **23** |
| ОНД и ПР по Ташлинскому и Илекскому районам ( 2-21) | **2** |
| ОНД и ПР по Сорочинскому городскому округу, Тоцкому и Красногвардейскому районам ( 2-22) | **1** |
| ОНД и ПР по Первомайскому и Курманаевскому районам ( 2-23) | **8** |
| Итого | **163** |

На личном приеме руководством Главного управления в отчетном периоде принято граждан - **3**, что на **57 %** меньше, чем в АППГ (**7**).

Личным составом группы по работе с обращениями граждан в ежедневном режиме в 1 квартале принято **58** граждан (АППГ-**34**).

На личном приеме в подразделениях НД и ПР в отчетном периоде принято граждан-**3.**

За отчетный период на «телефон доверия» Главного управления поступило **3** обращения.

В соответствии с приказом МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 с февраля 2022 г. ведение делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется в Главном управлении и в территориальных подразделениях НД и ПР.

Работу по приему, регистрации и контролю за исполнением обращений граждан, поступающих в Главное управление (в том числе через структурные подразделения), осуществляет группа по работе с обращениями граждан.

Работа по приему, регистрации и учету обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа, поступающих в подразделение НД и ПР, осуществляется ответственным за делопроизводство подразделения.

Основные тематические блоки вопросов, по которым граждане в отчетном периоде обращались в Главное управление, характеризуются следующими показателями:

вопросы пожарной безопасности - **250 (50%)**;

вопросы ГИМС -**208** (**42%**);

запросы архивных данных- **14** (**3%**);

предупреждение чрезвычайных ситуаций - **9** (**1,8%**);

трудовые отношения-**3** (**0,6%**);

жилищные вопросы - **2**(**0,4%**);

вопросы прохождения службы - **1 (0,2%)**.

За 1 квартал 2023 г. **14** обращений **(2,8 %)** по вопросам, не входящим в полномочия МЧС России, были в семидневный срок перенаправлены по принадлежности.

Граждане своевременно в семидневный срок проинформированы о направлении обращений по компетенции.

За 1 квартал 2023 года на ССТУ.РФ поступило **446** обращений (АППГ-**393**).

**Результативность рассмотрения обращений за 1 квартал 2023 года:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **1 квартал 2023 г.** |
| **Поступило обращений всего** | **501** |
| **Взято на контроль обращений, всего** | **501** |
| В том числе: |  |
| - находятся на рассмотрении | 126 |
| - закончены рассмотрением | 375 |
| **Результативность рассмотрения контрольных обращений** | **375** |
| В том числе: |  |
| Дан ответ автору | 28 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 16 |
| Рассмотрено. Не поддержано. | 25 |
| Рассмотрено. Поддержано. | 279 |
| Оставлено без ответа автору | 13 |
| Переадресовано по принадлежности | 14 |

В 1 квартале 2023 года срок рассмотрения **8** обращений (**1,6%)** продлен установленным порядком следующими подразделениями:

ОНД и ПР по г. Оренбургу и Оренбургскому району-1;

УКВР и ПО-2;

УНД и ПР-5.

Неисполненных обращений и обращений, исполненных с нарушением срока, в Главном управлении нет.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Главного управления в соответствии с установленными требованиями и подписываются в письменном виде собственноручной подписью уполномоченного должностного лица на письменные обращения и ЭЦП на обращения, поступившие в форме электронного документа.

Ответы на обращения граждан в Главном управлении подписываются начальником Главного управления и заместителями начальника Главного управления (по направлениям деятельности).

Ответы на обращения граждан, поступившие непосредственно в подразделения НД и ПР, подписываются начальником (заместителем начальника) подразделения НД и ПР.

Всего за 1 квартал 2023 года Главным управлением (без учета подразделений НД и ПР) направлено ответов гражданам - 367.

Во исполнение приказа МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 подразделения НД и ПР самостоятельно осуществляют учет поступающих в подразделение обращений и регистрацию ответов на обращения. Контроль исполнения обращений осуществляется ГРОГ.

Группа по работе с обращениями граждан

Главного управления МЧС России по Оренбургской области