

«Анализ деятельности по работе с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Республике Адыгея за 2021 год»

В 2021 году в Главное управление МЧС России по Республике Адыгея (далее - Главное управление) всего поступило 206 обращений граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается увеличение на 67,5% (АППГ-139 обращений от граждан).

Основная часть обращений граждан поступила в письменном виде 117 обращений (АППГ - 101) по удалённой форме доступа, зарегистрированы в электронном виде 88 обращений (АППГ-38), досудебное обжалование 1 обращение (АППГ -0).

По виду обращения:

заявления 197 (АППГ-118);

не обращения (поздравления, приглашения, соболезнования, текст не имеющий смысла, оценка деятельности, материалы для ознакомления) 2 обращения (АППГ-6);

жалобы 6 (АППГ-13);

предложения 1 (АППГ-2).

Всего в качестве мер реагирования на обращения граждан было подготовлено и направлено 206 ответов на обращения. По 176 поступившим обращениям авторам были даны разъяснения в рамках интересующих их проблем. 29 обращений граждан с вопросами, не относящимися к компетенции Главного управления, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», были переадресованы в соответствующие уполномоченные органы. Рассмотрение 1 обращения гражданина было продлено.

За 2021 год на «Телефон доверия» Главного управления поступило 16 обращений (АППГ - 10). Информация по всем обращениям находилась на контроле в отделе административной работы.

Все обращения были рассмотрены структурными подразделениями Главного управления. Также некоторые обращения были перенаправлены в другие государственные органы в соответствии с его компетенцией, для рассмотрения и подготовки ответов гражданам.

Среди структурных подразделений Главного управления наибольшее количество обращений было рассмотрено в УНД и ПР -117, ГИМС - 38, УГЗ - 19, ЦУКС - 12, ФЭО - 5, ОК - 4, МТО - 4, ЮО - 2, ООПТ и ПАСР - 2, Отделом связи - 2, 1 ПСО -1.

Большая часть ответов гражданам на их обращения даётся своевременно, без нарушений сроков рассмотрения обращений.

Было зафиксировано нарушение сроков предоставления ответа на 1 обращение, срок рассмотрения обращения нарушен на 1 день. Уровень исполнительской дисциплины составил 99,6%.

Для проведения анализа тематики поступающих от граждан вопросов применялся типовой общероссийский тематический классификатор, содержащий наименования наиболее часто встречающихся групп вопросов, относящихся к компетенции Главного управления:

- деятельность и принимаемые решения МЧС России - 2 обращения;
- прохождение службы - 3 обращения;
- трудовые отношения - 4 обращения;
- противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности - 109 обращений;
- жилищные вопросы - 2 обращения;
- вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан - 5 обращений;
- вопросы социальной сферы - 4 обращения;
- здравоохранения. Физическая культура и спорт. Туризм - 11 обращений;
- коммунальное хозяйство - 7 обращений;
- предупреждение ЧС природного и техногенного характера преодоление последствий - 14 обращений;
- безопасность дорожного движения - 3 обращения;
- государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) - 37 обращений;
- информация и информатизация - 2 обращения;
- иные вопросы - 3 обращения.

По итогам работы отдела административной работы:

- организован централизованный учет обращений граждан и организаций в системе электронного документооборота;
- ежеквартально проводится анализ работы с обращениями граждан;
- ежемесячно через ресурс ССТУ. РФ в Главное управление МЧС России по Ростовской области предоставляется информация о результатах рассмотрения поступивших обращений за отчётный период.

В Главном управлении организован круглосуточный прием обращений граждан на единый «Телефон доверия».