Анализ

работы по рассмотрению обращений граждан в

Главном управлении МЧС России по Донецкой Народной Республике

за II квартал 2024 года

Работа по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Донецкой Народной Республике (далее – Главное управление) организована и проводится в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 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 2 сентября 2014 года № 44, приказом МЧС России от 29 декабря 2021 года № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий». С целью обеспечения прав граждан на обращение в форме электронного документа организовано подключение АРМ к сети «Интернет».

За II квартал 2024 года в Главное управление поступило 172 обращения граждан (АППГ – 140). Анализ обращений граждан показал, что количество обращений увеличилось на 23%. Все обращения были приняты, зарегистрированы и рассмотрены по существу в установленные законодательством сроки. Находится на рассмотрении – 12, перенаправлено по компетенции 11 обращений, 3 обращения оставлено без ответа заявителю.

Возросло на 50 % количество неоднократных обращений: во II квартале 2024 года зарегистрировано 4, в АППГ таких обращений было 2. Это обусловлено тем, что заявитель направляет обращение сразу в несколько ведомств на рассмотрение, желая ускорить сроки решения проблемы.

По сравнению с АППГ уменьшилось на 50% количество повторных обращений с 6 до 3.

Количество коллективных обращений за отчетный период 2024 года и АППГ осталось на прежнем уровне – 3. Коллективное обращение граждан говорит о том, что один и тот же вопрос затрагивает интересы широкого круга лиц, является злободневным либо имеет общественный резонанс.

В целом рост количества обращений связан с увеличением поступления обращений от заявителей по электронным каналам связи, что свидетельствует об активном использовании гражданами электронных сервисов для подачи обращений как более удобных и позволяющих экономить время.

Обращения в Главное управление поступали:

посредством электронной почты - 60 (АППГ – 58), увеличение на 3%;

посредством почтовой связи и обратившись лично – 112 (АППГ – 82), увеличение на 37%. Во II квартале 2024 года 2 обращения поступили с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС), в АППГ таких обращений не поступало.

Во II квартале 2024 года граждане обращались в Главное управление по основным тематическим вопросам:

деятельность и принимаемые решения МЧС России – 4 (АППГ – 22), снижение на 82%. В 2023 году большое количество обращений граждан было связано с поиском пропавших без вести, извлечением из-под завалов тел погибших и получением гуманитарной помощи;

прохождение службы – 13 (АППГ -13), осталось на прежнем уровне;

оплата труда – 2 (АППГ – 8), снижение на 75%;

работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности – 15 (АППГ – 7), увеличение на 114 %;

вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан – 3 (АППГ – 2), увеличение на 50%;

социальная сфера – 15 (АППГ – 8), увеличение на 88%. Увеличение связано с необходимостью подтверждения трудового стажа для назначения пенсии, а также получением дополнительной ежемесячной денежной выплаты;

коммунальное хозяйство – 3 (АППГ – 6), снижение на 50%;

предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера – 5 (ААПГ – 1), увеличение на 400 %;

информация и информатизация (архивные данные) – 71 (АППГ – 31), увеличение на 129%. Увеличение связано с принятием Донецкой Народной Республики в состав Российской Федерации и проведением работы по пересмотру пенсионного обеспечения в соответствии с законодательством Российской Федерации;

гражданская оборона – 32 (АППГ – 34), уменьшение на 6%. Количество обращений по этой тематике остается практически на прежнем уровне в связи с тем, что в ходе проведения СВО освобождаются территории, временно находившиеся под контролем Украины, что требует проведения обследования территорий на наличие взрывоопасных предметов, а также извлечение неразорвавшихся снарядов;

деятельность государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) – 3 (АППГ – 0), увеличение на 100% обусловлено увеличением количества инициирования процедур банкротства, численность имущественных запросов ГИМС, арбитражными управляющими, гражданами о зарегистрированных маломерных судах.

В территориальные отделы надзорной деятельности и профилактической работы управления надзорной деятельности и профилактической работы за II квартал 2024 года поступило 73 обращений граждан.

Во исполнение приказа МЧС России от 18 августа 2023 г. № 841 «О проведении в МЧС России эксперимента по использованию федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами сообщений и обращений, а также для направления ответов на указанные сообщения и обращения», распоряжения МЧС России от 29 декабря 2023 г. № 1123 «Об утверждении порядка выявления мнения граждан посредством проведения опросов по вопросам, относящимся к ведению и деятельности МЧС России, с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) на официальном интернет-портале МЧС России и его территориальных органов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» во II квартале 2024 года для выявления мнения граждан посредством проведения опросов по вопросам, относящимся к ведению и деятельности в Платформе обратной связи были опубликованы 7 вопросов. Всего в опросах приняло участие 42 человека, больше всего человек (12) приняло участие в опросе, который касался оценки качества работы системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

За II квартал 2024 года сотрудником группы по работе с обращениями граждан была оказана практическая помощь делопроизводителям структурных подразделений Главного управления по вопросам ведения делопроизводства при рассмотрении обращений, регулярно принимаются меры, направленные на недопущение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан: осуществляется предупредительный контроль и еженедельное оповещение о сроках рассмотрения обращений граждан как руководителей структурных подразделений, так и ответственных исполнителей.

В целом работа по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении в II квартале 2024 года велась строго в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), организован контроль за рассмотрением обращений с использованием инструментов СЭД.