**Организация работы с обращениями граждан**

**за первое полугодие 2020 года**

Количество поступивших обращений граждан  295 (АППГ: 561), из них:

количество обращений граждан, поступивших в ГУ МЧС России напрямую от заявителей 176 (АППГ: 122), в электронном виде 208 (АППГ: 401), в письменном виде 87 (АППГ: 160);

количество обращений граждан, поступивших из центрального аппарата МЧС России, 21 (7 % ) (АППГ: 269 ( 48 %);

количество обращений граждан, поступивших из других органов власти, 98  (33%) (АППГ: 170 ( 30 %);

рассмотренных обращений на личном приеме 3 ( 1 %)(АППГ: 13(2 %), из них: начальником ГУ МЧС России   3 (1%) (АППГ: 13 ( 2 %), должностными лицами ГУ МЧС России - (-%) (АППГ: - (-%);

количество повторных обращений граждан 5 (АППГ: 4), от общего количества поступивших обращений - 1,7% (АППГ: 0,72%);

количество анонимных обращений граждан 1 (АППГ: 2), от общего количества поступивших обращений - 0,34% (АППГ: 0,36%);

количество коллективных обращений граждан 3 (АППГ: 5),
от общего количества поступивших обращений - 1% (АППГ: 0,9%);

количество обращений граждан, перенаправленных по компетенции,
15 (АППГ: 53), от общего количества поступивших обращений 5%
(АППГ: 9%);

количество документов по обращениям граждан, направленных
в центральный аппарат МЧС России, 8 (АППГ: 13);

количество обращений граждан, направленных в центральный аппарат МЧС России, 20 (АППГ:269);

количество обращений граждан, результат рассмотрения которых имеет оценку: решено положительно 72 (24%) (АППГ: 81 (14%), меры приняты 78 (26%) (АППГ: 260 (46%), разъяснено 14 (8%) (АППГ: 93 (16%), отказано 39(13%) (АППГ: 72 (12%), прекращена переписка - (-%) (АППГ: - (-%);

количество обращений граждан по фактам коррупции 4 (1,36%) (АППГ: 2 (0,36%), по результатам рассмотрения которых: информация подтвердилась - (-%) (АППГ: - (-%), информация не подтвердилась 4 (1,36%) (АППГ: 2 (0,36%);

количество обращений граждан о фактах противоправного поведения военнослужащих и сотрудников МЧС России - (-%) (АППГ: - (-%), по результатам рассмотрения которых: информация подтвердилась - (-%) (АППГ: - (-%), информация не подтвердилась - (-%) (АППГ: - (-%);

количество обращений граждан о несогласии с результатами рассмотрения обращения, а также о действиях (бездействиях) при рассмотрении обращения - (-%) (АППГ: - (-%);

количество обращений граждан по вопросам прохождения службы -(-%) (АППГ: - (-%), в их числе: продление контракта - (-%) (АППГ: - (-%),присвоение воинских званий - (-%) (АППГ: - (-%), переводы по службе - (-%) (АППГ:-(-%),увольнение и восстановление на службе - (-%) (АППГ: - (-%);

количество обращений граждан по вопросам жилищного обеспечения сотрудников МЧС России - (-%) (АППГ: - (-%), в их числе:предоставление единой социальной выплаты - (-%) (АППГ: - (-%), предоставление государственных жилищных сертификатов - (-%) (АППГ: - (-%), предоставление накопительно-ипотечной системы - (-%) (АППГ: - (-%), предоставления жилья в собственность по договору социального найма, предоставление служебного жилья - (-%) (АППГ: - (-%);

количество обращений граждан по вопросам индексации заработной платы - (-%) (АППГ: - (-%), оказания финансовой помощи - (-%) (АППГ: -(-%);

количество обращений граждан, поступивших на сайт ССТУ.РФ
52 (69%) (АППГ: 363 (31%);

количество обращений граждан, внесенных на сайт ССТУ. РФ, поступивших напрямую в ГУ МЧС России 12 (21%) (АППГ: 55 (30%);

количество обращений граждан, поступивших через Единый портал государственных услуг - (-%) (АППГ: - (-%);

кратность предоставления отчета об отсутствии обращений за отчетный период на сайт ССТУ. РФ - (-%) (АППГ: - (-%);

количество обращений граждан, не рассмотренных в установленный срок - (-%) (АППГ: - (-%);

количество направленных ответов заявителям 249 (АППГ: 561),
в электронном виде 186 (63%) (АППГ: 368 (65%), в письменном виде 63 (22%) (АППГ: 193 (35%).

Общее количество документов, находящихся на контроле, 249 (АППГ: 561), исполненных в установленный срок 249 (100%) (АППГ: 561 (100%), срок исполнения которых был продлен в установленном порядке - (-%) (АППГ: - (-%), исполненных с нарушением установленного срока - (-%) (АППГ: - (-%), находящихся на исполнении, срок исполнения которых истек - (-%) (АППГ: - (-%).

Место проведения личного приема Главное управление МЧС России по Иркутской области.

За общим отделом ГУзакреплены функции по организации работы
с обращениями граждан - приказ Главного управления МЧС России по Иркутской области от 01.07.2019 № 535 «Об утверждении положений о структурных подразделениях Главного управления и должностных регламентов (обязанностей) заместителей начальника Главного управления».