**АНАЛИЗ**

**рассмотрения группой по работе с обращениями граждан**

**Главного управления МЧС России по Тюменской области**

**заявлений, жалоб и предложений за 1 квартал 2022 год.**

За первый квартал 2022 года в адрес Главного управления МЧС России по Тюменской области (далее – Главное управление) поступило, и было поставлено на контроль **260** заявлений, жалоб и предложений (далее – обращения) от физических и юридических лиц за аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) — 316 обращений, уменьшилось на 18%).

Все поступившие обращения, классифицируются по следующим критериям:

По способу поступления:

1. В форме электронного документа – **207** обращений (АППГ: 264 обращений, уменьшение на 21,6%).

2. В форме письменного заявления – **53** обращения (АППГ: 52 обращений).

3. «Телефон доверия» – **2** обращения.

4. Досудебное обжалование – **0** обращений.

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество обращений, поступающих по электронным каналам связи, уменьшилось на 21,6 % в связи с проведением профилактической работы с населением.

По источнику поступления:

1. От граждан – **156** обращений.

2. Из других органов власти – **104** обращений.

3. Анонимные обращения – **1** обращение (АППГ: 5 обращений).

По результатам проведенного анализа выявлено **18** случаев повторных обращений граждан (АППГ: 14 обращений, уменьшение на 28,5%). Проведенный анализ обращений установил, что повторные обращения в Главное управление связаны с просьбой проведения контроля о выданных предписаниях, об устранении нарушений требований пожарной безопасности, по результатам рассмотрения первого обращения.

Из проанализированных обращений граждан зафиксировано 12коллективных обращений (АППГ: 14, умененьшение на 14%). Обращения связаны с пожарной безопасностью в местах общего пользования многоквартирных домов (системы АПС, оповещения и эвакуации, противодымной защиты, противопожарный водопровод и т.д.).

Из общего количества обращений, поступивших в 2022 году,  **10** обращений перенаправлено по компетенции в иные органы власти (в соответствие со ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Поступившие обращения (жалобы) не входящих в компетенцию Главного управления имеют следующую тематику:

1. Аварийное состояние жилых домов, электрощитовых, котельных.

2. Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда.

3. Коммунальное хозяйство.

4. Экологическая безопасность.

При проведении анализа по обращениям граждан за отчетный период времени выявлены основные темы обращений в области пожарной безопасности:

Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности – **121** обращений.

Разъяснение и соблюдение требований по пожарной безопасности – **9** обращения.

Создание пожарных водоемов – **2** обращений.

Создание и ликвидация пожарных частей – **2** обращений.

Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий – **5** обращений.

Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112 – **1** обращения.

Гражданская оборона, территориальная оборона – **2** обращений.

Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) – **60** обращения.

Наибольшее количество обращений, поступивших в Главное управление, содержало вопросы, касающиеся соблюдений норм противопожарной безопасности физическими и юридическими лицами, как на объектах надзора, так и в жилом секторе.

На постоянной основе ведется прием обращений граждан в электронном виде через электронные каналы (Госуслуги РФ, сайт Главного управления, электронная почта, информационный ресурс сетевого справочного телефонного узла - ССТУ.РФ, федеральная государственная информационная система досудебного (внесудебного) обжалования - ФГИС ДО). Так же организован прием бумажных обращений (нарочно от заявителя, почта РФ, курьерская доставка).

Работа по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Тюменской области ведется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. Все обращения, поступившие в Главное управление за первый квартал 2022 года, были приняты, зарегистрированы и рассмотрены по существу в установленные законодательством сроки. По каждому обращению принято мотивированное и обоснованное в соответствии с действующим законодательством решение.

**Статистические данные**

по работе с обращениями граждан за 1 квартал 2022 года

Главного управления МЧС России по Тюменской области

|  | **Отчетный год, 2022 г.** |
| --- | --- |
| **Поступило писем** |  |
| в электронном виде | 260 |
| в письменном виде | 53 |
| по факсимильной связи | 0 |
| коллективных | 18 |
| повторных | 12 |
| анонимно | 1 |
| телефон доверия | 2 |
| **Поставлено на контроль** | **260** |
| В том числе: |  |
| - переадресовано по принадлежности | 11 |
| - виновные привлечены к ответственности | 0 |
| - рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | 63 |
| - факты подтвердились | 22 |
| - факты не подтвердились | 38 |
| - дан ответ | 145 |
| -рассмотрено. Разъяснено | 61 |