**Анализ работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Тюменской области за I квартал 2023 года.**

За I квартал 2023 года в адрес Главного управления МЧС России по Тюменской области (далее – Главное управление) поступило, и было поставлено на контроль **371** заявление, жалоб и предложений (далее – обращения) от физических и юридических лиц за аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) — **260** обращений, увеличение составило составило 42,7 %).

Обращения, поступившие в электронном виде — **320** ( АППГ: **207** обращений), в письменном виде — **51** обращение ( АППГ: **53** обращения).

По результатам проведенного анализа выявлено 2 случая повторных обращений граждан (АППГ: **18** обращений). Проведенный анализ обращений установил, что повторные обращения в Главное управление связаны:

- с просьбой проведения контроля на ранее выданные предписания;

- об устранении нарушений требований пожарной безопасности, по результатам рассмотрения первого обращения.

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

Из общего количества обращений, поступивших в I квартале 2023 года,  **10** обращений перенаправлено по компетенции в иные государственные органы власти (АППГ: **10** обращений) (*в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).*

Наибольшее количество обращений, как и прежде, поступило по вопросам работы противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности – **182** (АППГ: 136 обращений, увеличение составило 33,8 %). Граждане в основном обращались, по пожарной безопасности в местах общего пользования многоквартирных домов (системы АПС, оповещения и эвакуации, противодымной защиты, противопожарный водопровод, комплектность противопожарных ящиков в многоквартирных домах и т.д.), а также вопросам благоустройства подъездных дорог и придомовой территории, получения лицензии на осуществление деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений.

Увеличение количества обращений связано с дублированием обращений по одному вопросу от одного и того же заявителя, переадресованных из разных государственных органов власти, а так же в Главное управление поступило 67 обращений от гражданина предположительно находящегося на учете в психоневрологическом диспансере, поступившие обращения от данного заявителя не содержат вопросов касающихся полномочий Главного управления и не содержащие сути обращения.

Отмечается увеличение количества обращений касающихся деятельности ГИМС. В основном это обращения-запросы финансовых управляющих и граждан о наличии или отсутствие маломерных судов, зарегистрированных за гражданами - **96** запросов **(**АППГ: **60** запросов, увеличение на 60 %).

При проведении анализа по обращениям граждан за отчетный период времени в области предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий поступило - **2** обращения **(**АППГ: **2** обращения). Это вопросы, связанные с аварийностью жилых многоквартирных домов, получение информации по правилам поведения и порядку действий при возникновении чрезвычайной ситуации в городе Тюмени.

По вопросам связанным с рассмотрением обращений граждан обратилось – **30** граждан(АППГ: **19** граждан, увеличение на 58 %). В основном это вопросы, связанные с проведением контроля о выданных предписаниях, об устранении нарушений требований пожарной безопасности, по результатам рассмотрения первого обращения, о прекращение рассмотрения обращения, несогласие с полученным ответом на обращение.

По результатам рассмотрения обращений граждан и организаций, на рассмотрении находится — 82 обращения. Обращения, рассмотренные с нарушением сроков — отсутствуют. В установленные сроки рассмотрено — 289 обращений, из них:

- Дан ответу автору — **167** (АППГ: **145** обращений);

- Рассмотрено, разъяснено — **104** (АППГ: **59** обращений);

- Рассмотрено, не поддержано — **0** (АППГ: **2** обращения);

- Рассмотрено, поддержано — **0** (АППГ: **0** обращений);

- Оставлено без ответа автору — **8** (АППГ: **6** обращений);

- Рассмотрение продлено — **0** (АППГ: **1** обращение);

- Направлено по компетенции — **10** (АППГ: **10** обращений).

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, систему межведомственного электронного документооборота - МЭДО). Так же организован личный прием в ежедневном режиме (в рабочее время) граждан работниками группы по работе с обращениями граждан и 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 I квартал 2023 года, были приняты, зарегистрированы и рассмотрены по существу в установленные законодательством сроки.

**Статистические данные**

**работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Тюменской области за I квартал 2023 г**

|  | **Отчетный год, I квартал 2023 г.** |
| --- | --- |
| **Поступило обращений** | **371** |
| в электронном виде | **320** |
| в письменном виде | **51** |
| коллективных | **14** |
| повторных | **2** |
| анонимно | **0** |
| телефон доверия | **1** |
| **Поставлено на контроль** | **371** |
| В том числе: |  |
| - переадресовано по принадлежности | **10** |
| - виновные привлечены к ответственности | **1** |
| - рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | **92** |
| - факты подтвердились | **49** |
| - факты не подтвердились | **23** |
| - дан ответ | **167** |
| -рассмотрено. Разъяснено | **104** |
| - оставлено без ответа автору | **8** |