**Пояснительная записка к форме отчета об итогах работы с обращениями граждан за II квартал 2023 год.**

За II квартал 2023 года в адрес Главного управления МЧС России по Тюменской области (далее – Главное управление) поступило, и было поставлено на контроль **758** заявлений, жалоб и предложений (далее – обращения) от физических и юридических лиц за аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) — **417** обращений, увеличение составило 82%).

Обращения, поступившие в электронном виде — **591** ( АППГ: **272** обращения, увеличение составляет 117%), в письменном виде — **167** обращений ( АППГ: **145** обращений, увеличение составило 15%).

По результатам проведенного анализа выявлено 6 случаев повторных обращений граждан (АППГ: **12** обращений, уменьшение на 50%). Проведенный анализ обращений установил, что повторные обращения в Главное управление связаны:

- с устранением нарушений требований пожарной безопасности, по результатам рассмотрения первого обращения.

Из проанализированных обращений граждан зафиксировано **15** коллективных обращений (АППГ: **13** обращений, увеличение составляет 15,3%). Обращения связаны с пожарной безопасностью в местах общего пользования многоквартирных домов (эвакуационных выходов, противодымной защиты, комплектность противопожарных ящиков и т.д.).

Из общего количества обращений, поступивших во II квартале 2023 года, **13** обращений перенаправлено по компетенции в иные государственные органы власти (АППГ: **23** обращения, уменьшение на 43%) (*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 – **573** (АППГ: **265** обращений, увеличение составило 116%). Граждане в основном обращались, по пожарной безопасности в местах общего пользования многоквартирных домов (системы эвакуации, противодымной защиты, комплектность противопожарных ящиков в многоквартирных домах и т.д.), а также с вопросами связанными с противопожарной службой, нарушение норм пожарной безопасности (заброшенные, не убранные от сухой растительности соседние участки и т. д.).

За отчетный период жалоб от личного состава не поступало.

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 - **69** запросов **(**АППГ: **53** запроса, увеличение на 30%).

При проведении анализа по обращениям граждан за отчетный период времени в области предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий поступило - **6** обращений **(**АППГ: **32** обращения, уменьшение составило 81,2%). Это вопросы, связанные с аварийностью жилых многоквартирных домов, получение информации по правилам поведения и порядку действий при возникновении чрезвычайной ситуации в городе Тюмени, и связанные с чрезвычайной ситуацией, объявленной в Тюменской области по причине крупных природных пожаров и переходом на населённые пункты.

По вопросам связанным с рассмотрением обращений граждан обратилось – **46** граждан(АППГ: **16** граждан, увеличение на 187,5%). В основном это вопросы, связанные с прекращением рассмотрением обращения, с результатами рассмотрением обращения, с представлением дополнительных документов и материалов, а так же благодарности, пожелания сотрудникам.

По результатам рассмотрения обращений граждан и организаций, на рассмотрении находится — 74 обращения. Обращения, рассмотренные с нарушением сроков — отсутствуют. В установленные сроки рассмотрено — 684 обращений, из них:

- Дан ответу автору — **194** (АППГ: **173** обращения);

- Рассмотрено, разъяснено — **468** (АППГ: **203** обращения);

- Рассмотрено, не поддержано — **1** (АППГ: **0** обращений);

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

- Оставлено без ответа автору — **8** (АППГ: **12** обращений);

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

- Направлено по компетенции — **12** (АППГ: **23** обращения).

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).

В период II квартала на личном приеме у руководства ГУ МЧС России по Тюменской области были на обсуждении вопросы по следующим темам:

- нарушение норм пожарной безопасности;

- вопрос перевода сотрудника из территориального подразделения 18

ПСО г. Ишим, в подразделение г. Тюмени;

- вопрос перекрытия проезда, незаконное установление шлагбаума.

По итогам приема гражданам даны мотивированные ответы.

За отчетный период проверок деятельности территориальных органов МЧС России по Тюменской области в части рассмотрения обращений граждан, проводимых органами прокуратуры Российской Федерации не проводилось.

В целях устранения причин, послуживших основанием для обращений граждан, необходимо проводить профилактическую работу с населением в области соблюдение норм пожарной безопасности, увеличить информирование населения в мессенджерах по вопросам пожарной безопасности и гражданской обороны, размещать на сайте Главного управления, актуализированные нормативные правовые акты.

В целях улучшения деятельности, послуживших основанием для обращений граждан, необходимо усилить работу по информированию граждан о порядке рассмотрения обращения и проведения личного приема должностными лицами территориального органа МЧС России.

Заключено соглашение о взаимодействии Уполномоченного по правам человека в Тюменской области с Главным управлением МЧС России по Тюменской области от 24.05.2022 № 190с/30.

За отчетный период, мероприятия в рамках взаимодействия с Уполномоченным по правам человека в Тюменской области в Главном управлении не проводились.

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 II квартал 2023 год, 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 II квартал 2023 г**

|  | **Отчетный год, II квартал 2023 г.** |
| --- | --- |
| **Поступило обращений** | **758** |
| в электронном виде | **591** |
| в письменном виде | **167** |
| коллективных | **15** |
| повторных | **6** |
| анонимно | **1** |
| телефон доверия | **9** |
| **Поставлено на контроль** | **758** |
| В том числе: |  |
| - переадресовано по принадлежности | **13** |
| - виновные привлечены к ответственности | **120** |
| - рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | **342** |
| - факты подтвердились | **234** |
| - факты не подтвердились | **107** |
| - дан ответ | **194** |
| -рассмотрено. Разъяснено | **468** |
| - оставлено без ответа автору | **8** |