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

За III квартал 2023 года в адрес Главного управления МЧС России по Тюменской области (далее – Главное управление) поступило и было поставлено на контроль **461** заявление, жалоба и предложение (далее – обращение) от физических и юридических лиц, за аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) — **398** обращений, увеличение составило 16%).

Обращения, поступившие в электронном виде — **340** ( АППГ: **253** обращения, увеличение составляет 34%), в письменном виде — **121** обращение ( АППГ: **145** обращений, уменьшение составило 16%).

По результатам проведенного анализа выявлено 7 случаев повторных обращений граждан (АППГ: **6** обращений, увеличение на 16%). 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 **25** коллективных обращений (АППГ: **3** обращения, увеличилось в 7 раз). Обращения связаны с пожарной безопасностью в местах общего пользования многоквартирных домов (эвакуационных выходов, противодымной защиты, комплектность противопожарных ящиков, на предмет отсутствия проезда спецтехники экстренных служб и иных транспортных средств служб МЧС и т.д.). А так же нарушения пожарной безопасности в дачных посёлках (отсутствие системы оповещения пожаров и инструментов борьбы с пожарами, отсутствие противопожарной зоны по окружности товарищества для прохождения пожарных машин.)

Из общего количества обращений, поступивших в III квартале 2023 года, **11** обращений перенаправлено по компетенции в иные государственные органы власти (АППГ: **10** обращений, увелечение на 10%)
(*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 – **341** обращение (АППГ: 267 обращений, увеличение составило 28 %). 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.).

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 - **95** запросов **(**АППГ: **68** запросов, увеличение на 39%).

При проведении анализа по обращениям граждан за отчетный период времени в области предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий поступило - **4** обращения **(**АППГ: **2** обращения, увеличение составило 100%). Это вопросы, связанные с ликвидацией последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий, предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий и системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112.

По вопросам связанным с рассмотрением обращений граждан обратилось – **13** граждан(АППГ: **11** граждан, увеличение на 18%).
В основном это вопросы, связанные с прекращением рассмотрения обращения, с результатами рассмотрения обращения, с представлением дополнительных документов и материалов по обращению, а так же благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений.

По результатам рассмотрения обращений граждан и организаций, на рассмотрении находится — 87 обращений. Обращения, рассмотренные с нарушением сроков — отсутствуют. В установленные сроки рассмотрено — 374 обращения, из них:

- Дан ответу автору — **153** (АППГ: **173** обращения);

- Рассмотрено, разъяснено — **207** (АППГ: **210** обращений);

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

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

- Оставлено без ответа автору — **1** (АППГ: **5** обращений);

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

- Направлено по компетенции — **11** (АППГ: **10** обращений).

На постоянной основе ведется прием обращений граждан в электронном виде через электронные каналы (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 III 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 III квартал 2023 г**

|  | **Отчетныйгод, III квартал 2023 г.** |
| --- | --- |
| **Поступило обращений** | **461** |
| в электронном виде | **340** |
| в письменном виде | **121** |
| коллективных | **25** |
| повторных | **7** |
| анонимно | **0** |
| телефон доверия | **3** |
| **Поставлено на контроль** | **461** |
| В том числе: |  |
| - переадресовано по принадлежности | **11** |
| - виновные привлечены к ответственности | **17** |
| - рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | **162** |
| - факты подтвердились | **104** |
| - факты не подтвердились | **56** |
| - дан ответ | **153** |
| -рассмотрено. Разъяснено | **207** |
| - оставлено без ответа автору | **1** |