**Итоги о работе с обращениями граждан за IV квартал 2023 год.**

За IV квартал 2023 года в адрес Главного управления МЧС России по Тюменской области (далее – Главное управление) поступило и было поставлено на контроль 488 заявлений, жалоб и предложений (далее – обращения) от физических и юридических лиц, за аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) — 303 обращения, увеличение составило 61%).

Обращения, поступившие в электронном виде — **389** (АППГ: **213** обращений, увеличение составляет 82%), в письменном виде — **99** обращение

(АППГ: **90** обращений, увеличение составило 10%).

По результатам проведенного анализа выявлено 6 случаев повторных обращений граждан (АППГ: **0** обращений). 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: **11** обращений, увеличение составляет36%). Обращения связаны с пожарной безопасностью в местах общего пользования многоквартирных домов (противодымной защиты, аварийное состояние электрощитового оборудования, пожарные гидранты в нерабочем состоянии, комплектность противопожарных ящиков, отсутствие проезда спецтехники экстренных служб и иных транспортных средств служб МЧС и т.д.). А так же нарушения пожарной безопасности в дачных посёлках (нарушение земельного законодательства, складирование горючих материалов на участке, горение мусорного полигона и торфа.)

Из общего количества обращений, поступивших в IV квартале 2023 года, **21** обращение перенаправлено по компетенции в иные государственные органы власти (АППГ: **9** 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 – **317** обращений (АППГ: 212 обращений, увеличение составило 49%). 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 проездом специализированной пожарной техники к многоквартирным домам и частным домовладениям.

Отмечается увеличение количества обращений касающихся деятельности ГИМС. В основном это обращения-запросы финансовых управляющих и физических лиц о наличии или отсутствие маломерных судов, зарегистрированных за гражданами - **121** запрос **(**АППГ: **43** запроса, увеличение на 181%).

При проведении анализа по обращениям граждан за отчетный период времени в области предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий поступило — **5** обращений **(**АППГ: **2** обращения, увеличение составило 150%). Это вопросы, связанные с ликвидацией последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий, предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий и экологической безопасностью.

По вопросам связанным с рассмотрением обращений граждан обратилось – **24** гражданина (АППГ: **13** граждан, увеличение на 85%).
В основном это заявления, связанные с прекращением рассмотрения обращений, об ознакомлении с результатами рассмотрения обращения, с представлением дополнительных документов и материалов по обращению, а так же благодарности, пожелания сотрудникам.

По результатам рассмотрения обращений граждан и организаций, на рассмотрении находится — 45 обращений. Обращения, рассмотренные с нарушением сроков — отсутствуют. В установленные сроки рассмотрено — 443 обращения.

- Дан ответу автору — **172**(АППГ: **82**обращения);

- Рассмотрено, разъяснено — **262** (АППГ: **204** обращения);

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

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

- Оставлено без ответа автору — **2** (АППГ: **8** обращений);

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

- Направлено по компетенции — **21** (АППГ: **9** 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 IV 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 IV квартал 2023 г**

|  | **Отчетныйгод, IV квартал 2023 г.** |
| --- | --- |
| **Поступило обращений** | **488** |
| в электронном виде | **389** |
| в письменном виде | **99** |
| коллективных | **15** |
| повторных | **6** |
| анонимно | **0** |
| телефон доверия | **4** |
| **Поставлено на контроль** | **488** |
| В том числе: |  |
| - переадресовано по принадлежности | **21** |
| - виновные привлечены к ответственности | **20** |
| - рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | **191** |
| - факты подтвердились | **109** |
| - факты не подтвердились | **107** |
| - дан ответ | **165** |
| -рассмотрено. Разъяснено | **255** |
| - оставлено без ответа автору | **2** |

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 IV квартал 2023 год, были приняты, зарегистрированы и рассмотрены по существу в установленные законодательством сроки.