**Аналитическая справка**

**по работе с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Тюменской области за 2023 год.**

За 2023 год в адрес Главного управления МЧС России по Тюменской области (далее – Главное управление) поступило, и было поставлено на контроль **2078** заявлений, жалоб и предложений (далее – обращения) от физических и юридических лиц за аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) — **1378** обращений, увеличение составило 51 %).

Все поступившие обращения, классифицируются по следующим критериям:

По способу поступления:

1. В форме электронного документа – **1640** обращений (АППГ: **945** обращений, увеличение на 73%).

2. В форме письменного заявления – **438** обращений (АППГ: **433** обращений, увеличение на 1,15%).

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество обращений, поступающих по электронным каналам связи, увеличилось на 73%, это обусловлено наличием возможности направлять обращения в форме электронного документооборота через сайт Главного управления, информационную систему "Госуслуги МЧС России", электронную почту Главного управления.

По источнику поступления:

1. Непосредственно от граждан – **171** обращение **(**АППГ: 115 обращений).

2. Перенаправленные из других органов власти – **672** обращения (АППГ: 515 обращений).

3. Через сайт Главного управления – **1011** обращений (АППГ: 678 обращений).

4. Из ЦА МЧС России – **165** обращений (АППГ: 24обращения).

5. Анонимные обращения – **2** обращения (АППГ: 3 обращения).

6. «Телефон доверия» – **17** обращений (АППГ: 16 обращений).

7. Досудебное обжалование – **3** обращения (АППГ: 2 обращения).

8. Запросы депутатов по письмам граждан - **7** обращений (АППГ: 14 обращений).

По результатам проведенного анализа выявлено **33** повторных обращений граждан (АППГ: 187 обращений, уменьшение на 82 %). 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 **69** коллективных обращений (АППГ: 39 обращений, увеличение на 77%). 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.).

Из общего количества обращений, поступивших в 2023 году,  **47** 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»*).

Наибольшее количество обращений, как и прежде, поступило по вопросам работы противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности – **1242** (АППГ: 892 обращения, увеличение на 39 %). Граждане в основном обращались:

* за разъяснениями положений свода правил СП 1.13130.2020 и Правил противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 № 1479;
* по несвоевременной уборке сухой растительности на земельных участках в садовых обществах;
* 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.);
* по вопросам благоустройства подъездных дорог и придомовой территории;
* по получению лицензии на осуществление деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений.

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

* работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности – **1242** обращения **(**АППГ: 829 обращений);
* разъяснение и соблюдение требований по пожарной безопасности – **124** обращения **(**АППГ: 31 обращение);
* создание пожарных водоемов – **5** обращений **(**АППГ: 4 обращения);
* создание и ликвидация пожарных частей – **1** обращение **(**АППГ: 4 обращения).
* выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов **- 37** обращений **(**АППГ: 5 обращений);
* лицензирование. Деятельность по оформлению лицензии **–** **6** обращений **(**АППГ: 6 обращений);
* развитие предпринимательской деятельности - **2** обращения **(**АППГ: 1 обращение).

С введением режима чрезвычайной ситуации по Тюменской области в связи с крупными природными пожарами и переходом на населенные пункты, количество обращений по вопросам работы противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности в целом по сравнению с прошлым годом значительно увеличилось.

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 данными лицами - 381 запросов **(**АППГ: 225 запроса, увеличение на 69%).

В ходе анализа деятельности Главного управления в части работы с обращениями граждан Административным департаментом МЧС России выявлены нарушения о разглашении персональных данных по поступающим обращениям-запросам от финансовых управляющих и физических лиц, на сайт Главного управления, не прошедших регистрацию в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА) и имеющие адрес юридической фирмы. В связи с этим оценка деятельности Главного управления в части работы с обращениями граждан за отчетный год снижена на 2,37 балла.

При проведении анализа по обращениям граждан за отчетный период времени наблюдается увеличение количества обращений в области предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий - **44** обращения **(**АППГ: 40 обращений, увеличение на 10%). В основном это вопросы, связанные с предупреждением лесных пожаров, аварийностью жилых многоквартирных домов, получение информации по правилам поведения и порядку действий при возникновении чрезвычайной ситуации в городе Тюмени, предотвращения распространения гари и сильной задымленности города Тюмени во время лесных пожаров:

* предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий - **44** обращения **(**АППГ: 40 обращений);
* ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий - **18** обращений **(**АППГ: 13 обращений);
* экологическая безопасность - **14** обращений **(**АППГ: 5 обращений);
* оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. Экологический контроль, надзор -  **15** обращений **(**АППГ: 2 обращения);
* система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112 - **7** обращений **(**АППГ: 1 обращение).

По вопросам связанным с рассмотрением обращений граждан обратилось – **95** граждан **(**АППГ: 57 граждан, увеличение на 66%). 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:

* действие (бездействие) при рассмотрении обращений - **29** обращений **(**АППГ: 17 обращений);
* прекращение рассмотрения обращения, заявления и жалобы граждан - **27** обращений **(**АППГ: 14 обращений);
* результаты рассмотрения обращения - **13** обращения **(**АППГ: 8 обращений);
* ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, заявления и жалобы граждан - **6** обращений **(**АППГ: 5 обращений);
* почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера не являющееся обращением - **11** обращений **(**АППГ: 4 обращения);
* благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов - **15** обращений **(**АППГ: 0 обращений);
* неполучение ответа на обращение, заявления и жалобы граждан - **3** обращения **(**АППГ: 3 обращения).

По итогам проведенной оценки деятельности Главного управления в части работы с обращениями территориальными отделами надзорной деятельности и профилактической работы управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления (далее - ТОНДиПР УНДиПР Главного управления) зарегистрировано 247 обращений, (АППГ: 130 обращений увеличение на 90%) работа по регистрации поступающих обращений ведется в соответствии с приказом МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933.

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.

В Главном управлении 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 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).

На основании приказа МЧС России от 18.08.2023 №841 «О проведении в МЧС России эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами сообщений и обращений, а также для направления ответов на указанные сообщения и обращения» с 1 сентября 2023 года в Главном управлении реализована работа на Платформе обратной связи (далее – ПОС) издан приказ Главного управления МЧС России по Тюменской области от 31.10.2023 №754 «Об организации в Главном управлении МЧС России по Тюменской области рассмотрения сообщений и обращений от граждан и юридических лиц, поступающих через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

На данную платформу сообщения и обращения, за отчётный период в Главное управление поступило 8 сообщений от граждан, на которые в установленные законодательством сроки направлены ответы.

За 2023 год по поручению полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе начальником Главного управления дважды был организован и проведен личный прием граждан в приемной Президента Российской Федерации по Тюменской области. В ходе приема граждан в приемной Президента Российской Федерации было принято 10 граждан. Также руководством Главного управления был проведен личный прием 10 граждан. На все вопросы граждан были даны исчерпывающие ответы.

В Главном управлении за 2023 год проведена 1 проверка органами Прокуратуры Российской Федерации. В ходе проверки нарушений не выявлено. В отношении Главного управления и его должностных лиц отсутствуют судебные решения, связанные с нарушением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ)*.*

**Вывод:** В целях устранения причин, послуживших основанием для обращений граждан, необходимо проводить профилактическую работу с населением в области соблюдение норм пожарной безопасности, развивать информационно-аналитическую работу через средства массовой информации по вопросам пожарной безопасности и гражданской обороны, размещать на сайте Главного управления актуализированные нормативно-правовые акты.

Работа по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении ведется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ. Все обращения, поступившие в Главное управление за 2023 год, были приняты, зарегистрированы и рассмотрены по существу в установленные законодательством сроки.

Начальник группы по работе

с обращениями граждан

Главного управления МЧС России

по Тюменской области Е.В. Макачко

**Статистические данные**

**работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Тюменской области за 2023 год**

|  | **Отчетныйгод, 2023 г.** |
| --- | --- |
| **Поступило обращений** | **2078** |
| в электронном виде | **1640** |
| в письменном виде | **438** |
| коллективных | **69** |
| повторных | **33** |
| анонимно | **2** |
| телефон доверия | **17** |
| **Поставлено на контроль** | **2078** |
| В том числе: |  |
| - переадресовано по принадлежности | **47** |
| - виновные привлечены к ответственности | **156** |
| - рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | **748** |
| - факты подтвердились | **461** |
| - факты не подтвердились | **270** |
| - дан ответ | **637** |
| -рассмотрено. Разъяснено | **1018** |
| - оставлено без ответа автору | **31** |