**Анализ работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Тюменской области за I квартал 2024 года.**

За I квартал 2024 года в адрес Главного управления МЧС России по Тюменской области (далее – Главное управление) поступило и было поставлено на контроль 400 заявлений, жалоб и предложений (далее – обращения) от физических и юридических лиц, за аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) — 371 обращение, увеличение составило 8%).

Обращения, поступившие в электронном виде — **352** (АППГ: **320** обращений, увеличение составляет 10%), в письменном виде — **48** обращений

(АППГ: **51** обращение, уменьшение составило 6%).

По результатам проведенного анализа не выявлено случаев повторных обращений граждан (АППГ: **2** обращения).

Из проанализированных обращений граждан зафиксировано **11** коллективных обращений (АППГ: **14** обращений, уменьшение составляет 21%). Обращения связаны с бездействием управляющих компаний по вопросам пожарной безопасности 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 по вопросу установки системы противопожарной защиты, системы наружного водоснабжения в соответствии с Федеральным законом от 22 июля 2008 г. №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

Из общего количества обращений, поступивших в I квартале 2024 года, **14** 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») (далее – № 59-ФЗ).*

Наибольшее количество обращений, как и прежде, поступило по вопросам работы противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности – **244** обращения (АППГ: 182 обращения, увеличение составило 34%). 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 связанных с нарушением требований пожарной безопасности индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

Отмечается увеличение количества обращений касающихся деятельности ГИМС. В основном это обращения-запросы физических лиц о наличии или отсутствие маломерных судов, зарегистрированных за гражданами - **110** запросов **(**АППГ: **96** запросов, увеличение на 14%).

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: **12** обращений, уменьшение составило 58%). 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 – **15** гражданин (АППГ: **30** граждан, уменьшение на 50%).
В основном это заявления, связанные с представлением дополнительных документов и материалов по обращению, а так же с прекращением рассмотрения ранее поданного обращения.

По результатам рассмотрения обращений граждан и организаций, на рассмотрении находится — 69 обращений. Обращения, рассмотренные с нарушением сроков — отсутствуют. В установленные сроки рассмотрено — 331 обращение.

- Дан ответу автору — **98** (АППГ: **212** обращений);

- Рассмотрено, разъяснено — **214** (АППГ: **140** обращений);

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

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

- Оставлено без ответа автору — **2** (АППГ: **9** обращений);

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

- Направлено по компетенции — **14** (АППГ: **10** обращений).

Увеличение активности граждан по отдельным темам связанно с вопросами работы противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности.

На постоянной основе ведется прием обращений граждан в электронном виде через электронные каналы (Госуслуги РФ, сайт Главного управления, 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 2024 г**

|  | **Отчетныйгод, I квартал 2024 г.** |
| --- | --- |
| **Поступило обращений** | **400** |
| в электронном виде | **352** |
| в письменном виде | **48** |
| коллективных | **11** |
| повторных | **0** |
| анонимно | **1** |
| телефон доверия | **3** |
| **Поставлено на контроль** | **400** |
| В том числе: |  |
| - переадресовано по принадлежности | **14** |
| - виновные привлечены к ответственности | **0** |
| - рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | **92** |
| - факты подтвердились | **63** |
| - факты не подтвердились | **26** |
| - дан ответ | **98** |
| -рассмотрено. Разъяснено | **214** |
| - оставлено без ответа автору | **2** |