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

За Ⅲ квартал 2024 года в адрес Главного управления МЧС России по Тюменской области (далее – Главное управление) поступило и было поставлено на контроль 534 заявлений, жалоб и предложений (далее – обращения) от физических и юридических лиц, за аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) — 461 обращение, увеличение составило 15%.

Обращений, поступивших в электронном виде — **366** (АППГ: **340** обращений, увеличение составляет 7%), в письменном виде — **152** обращения

(АППГ: **121** обращение, увеличение составило 26%).

По результатам проведенного анализа выявлено 5 случаев повторных обращений (АППГ: **7** обращений, уменьшение составило 29%).

Из проанализированных обращений зафиксировано **16** коллективных обращений (АППГ: **25** обращений, уменьшение составляет 36%). Обращения связаны с просьбами о проверках выполнения противопожарных мероприятий на территории муниципальных образований, так же о проверки СТО на соблюдение ТПБ, о бездействии управляющих компаний по вопросам пожарной безопасности в местах общего пользования многоквартирных домов (не нормативное состояние систем пожаротушения, сухостой на придомовой территории, отсутствие проезда спецтехники экстренных служб и иных транспортных средств служб МЧС и т.д.).

Из общего количества обращений, поступивших в Ⅲ квартале 2024 года, **16** обращений перенаправлено по компетенции в иные государственные органы власти (АППГ: **11** 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 – **272** обращения (АППГ: 341 обращение, уменьшение составило 20%). Граждане в основном обращались, по нарушением требований пожарной безопасности в местах общего пользования многоквартирных домов (системы эвакуации, противодымная защита, комплектность противопожарных ящиков в многоквартирных домах и т.д.), а также с вопросами, связанными 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 отсутствии маломерных судов, зарегистрированных за гражданами - **217** запросов **(**АППГ: **95** запросов, увеличение на 128%).

При проведении анализа по обращениям за отчетный период времени в области предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий поступило — **8** обращений **(**АППГ: **4** обращение, увеличение составило 100%). 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 – **10** граждан (АППГ: **13** граждан, уменьшение на 23%).
В основном это заявления, связанные с представлением дополнительных документов и материалов по обращению, с ознакомлением материалов по обращению, а так же с прекращением рассмотрения ранее поданного обращения.

По результатам рассмотрения обращений, на рассмотрении находится — 73 обращения. Обращения, рассмотренные с нарушением сроков — отсутствуют. В установленные сроки рассмотрено — 461 обращение.

- Дан ответу автору — **257** (АППГ: **153** обращения);

- Рассмотрено, разъяснено — **182** (АППГ: **207** обращений);

- Рассмотрено, не поддержано — **3** (АППГ: **0** обращений);

- Рассмотрено, поддержано — **1** (АППГ: **2** обращения);

- Оставлено без ответа автору — **2** (АППГ: **1** обращение);

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

- Направлено по компетенции — **16** (АППГ: **11** обращений).

Увеличение активности граждан по отдельным темам связано 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 Ⅲ квартал 2024 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 Ⅲ квартал 2024 г**

|  | **Отчетныйгод, Ⅲ квартал 2024 г.** |
| --- | --- |
| **Поступило обращений** | **534** |
| в электронном виде | **366** |
| в письменном виде | **152** |
| коллективных | **16** |
| повторных | **5** |
| телефон доверия | **6** |
| **Поставлено на контроль** | **534** |
| В том числе: |  |
| - переадресовано по принадлежности | **16** |
| - виновные привлечены к ответственности | **21** |
| - рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | **254** |
| - факты подтвердились | **169** |
| - факты не подтвердились | **71** |
| - дан ответ | **257** |
| -рассмотрено. Разъяснено | **182** |
| - оставлено без ответа автору | **2** |