**СПРАВКА**

**об итогах работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Тульской области за 9 месяцев 2021 года**

За 9 месяцев 2021 года в Главное управление МЧС России по Тульской области (далее – Главное управление) поступило **822** обращения граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается увеличение их числа на **58%** (**345**). Рост общего числа обращений граждан связан в первую очередь с тем, что в соответствии с решением коллегии МЧС России от 17.02.2021 № 1/I «Об итогах работы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по основным направлениям деятельности в 2020 году и о задачах на 2021 год» в группе по работе с обращениями граждан Главного управления организован централизованный учет и контроль обращений граждан, в том числе поступающих в подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления.

Для направления обращений граждане преимущественно использовали удаленные формы доступа, наибольшая часть обращений - **650** получены и зарегистрированы в форме электронного документа (АППГ: **314**, увеличение на **52%**), **172** обращения поступило в письменной форме (АППГ: **31**, увеличение на **82%**).

обращения в письменном виде

обращения поступившие в электронном виде

82%

52%

Наибольшее число обращений в Главном управлении рассмотрено в следующих структурных подразделениях : УНДиПР - 401 (АППГ: 209, увеличение на 48%), ОБВО – 252 (АППГ: 17, увеличение на 93%), УОПТиПАСР – 40 (АППГ: 39, увеличение на 2,5%), ЦУКС – 41 (АППГ: 29, увеличение на 29%), УГОиЗН – 25 (АППГ: 38, уменьшение на 34%), УМТО – 14 (АППГ: 4, увеличение на 71%), УКВРиПО - 14 (АППГ: 12, увеличение на 14%), ЮО - 1 (АППГ: 0, увеличение на 100%), ОМПО – 1 (АППГ: 0, увеличение на 100%).

Из них поступило:

перенаправлено из других органов власти – 85 (10%) (АППГ: 82 (24%);

непосредственно от граждан – 737 (90%) (АППГ: 263 (76%).

непосредственно от граждан

перенаправлено из других органов власти

64%

3,5%

Анализ обращений граждан по результатам рассмотрения показывает, что наибольшая доля принятых решений приходится на разъяснительные ответы – 551 (67%), (АППГ: 211, увеличение на 62%), поддержано – 210 (25,5%) обращений граждан (АППГ – 84, увеличение на 60%).

поддержано

разъяснено

60%

67%

Увеличилось количество коллективных обращений. За 9 месяцев 2021 года поступило – 17 коллективных обращений (АППГ: - 14) увеличение на 18%, в основном по вопросам пожарной безопасности.

18%

Количество обращений граждан, содержащих вопросы, не входящие в компетенцию Главного управления и переадресованных по принадлежности – 34 (АППГ: 46, уменьшение на 26%).

26%

Увеличилось количество повторных обращений граждан. За отчетный период граждане обращались повторно в 31 случае, что на 6% больше чем в аналогичном периоде прошлого года (29).

6%

334 (АППГ: 131) обращения рассмотрено с выездом на место, в том числе с участием заявителей, что способствует более объективному принятию решений по существу вопроса.

В тематическом разрезе среди поступивших обращений лидируют вопросы соблюдения норм пожарной безопасности (382 или 46% от общего количества обращений, что на 41% больше, чем в 2020 г. – 224).

Также за 9 месяцев 2021 года заявители активно обращались по вопросам Государственной инспекции по маломерным судам – 269 или 33% от общего количества обращений (АППГ: 12, увеличение на 95,5%). Большая их часть касается предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшился объем обращений по вопросам ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций – 5 или 0,6% от общего количества обращений (АППГ: 6, уменьшение на 17%) и по СМС-оповещению о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера – 2 или 0,2% от общего количества обращений (АППГ: 20, уменьшение на 90%).

За 9 месяцев 2021 года увеличилось количество обращений связанных с предупреждением чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодолением последствий – 26 или 3% от общего количества обращений (АППГ: 20, увеличение на 23%); по вопросам системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112 – 8 или 1% от общего количества обращений (АППГ: 1, увеличение на 87,5%) и по вопросам гражданской обороны, территориальной обороны – 6 или 0,6% от общего количества обращений (АППГ: 0, увеличение на 100%). Заявители просили разъяснения по обучению руководителей отделов ГО в организациях; по отношению организаций к категориям по ГО; о введении режимов чрезвычайной ситуации и повышенной готовности.

В обращениях граждан, затрагивающих сферу ЖКХ, произошло увеличение обращений об оказании содействия в расчистке дорог – 10 или 1% от общего количества обращений (АППГ: 0, увеличение на 100%), что было обусловлено сильными снегопадами. Увеличился объем поступивших обращений по вопросам содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, места общего пользования, придомовая территория) – 8 или 0,9% от общего количества обращений (АППГ: 1, увеличение на 87%).

Также за 9 месяцев 2021 года произошло увеличение обращений по вопросам прохождения службы (противопожарная служба субъектов Российской Федерации) – 10 или 1% от общего количества обращений (АППГ: 6, увеличение на 40%).

Хотелось бы отметить, что в Главное управление поступают не только жалобы, но и благодарности. За оказанную помощь различного характера сотрудниками пожарной охраны за 9 месяцев 2021 года от жителей области поступило 39 благодарностей или 5% от общего количества обращений (АППГ: 13, увеличение на 67%).

67%

За 9 месяцев 2021 года на личном приеме должностными лицами Главного управления было принято 5 граждан (АППГ: 5). Невысокие показатели количества принятых граждан обусловлены ограничительными мероприятиями, в связи со сложившейся эпидемиологической обстановкой в Российской Федерации, связанной с новой коронавирусной инфекцией (COVID-19).

За 9 месяцев 2021 года в Главном управлении МЧС России по Тульской области реализован ряд организационных и административных мер, направленных на улучшение качества работы с обращениями граждан и организаций.

Организована эффективная система контроля за рассмотрением обращений граждан с использованием инструментов системы электронного документооборота.

Еженедельно готовится информация о количестве обращений граждан, установленный срок для рассмотрения которых истекает, и направляется в структурные подразделения.

Вопросы исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан рассматриваются на еженедельных совещаниях по подведению итогов деятельности Главного управления.

Проводится консультативная поддержка структурных подразделений по вопросам рассмотрения обращений граждан.