**СПРАВКА**

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

За 2021 год в Главное управление МЧС России по Тульской области (далее – Главное управление) поступило 1037 обращений граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается увеличение их числа на 52% (500). 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 - 840 получены и зарегистрированы в форме электронного документа (АППГ: 436, увеличение на 48%), 195 обращений поступило в письменной форме (АППГ: 61, увеличение на 69%).

69%

48%

обращения в письменном виде

обращения поступившие в электронном виде

Наибольшее число обращений в Главном управлении рассмотрено в следующих структурных подразделениях : УНДиПР - 508 (АППГ: 299, увеличение на 41%), ОБВО – 346 (АППГ: 22, увеличение на 94%), УОПТиПАСР – 56 (АППГ: 54, увеличение на 3,5%), ЦУКС – 50 (АППГ: 40, увеличение на 20%), УГОиЗН – 34 (АППГ: 50, уменьшение на 32%), УМТО – 17 (АППГ: 13, увеличение на 23,5%), УКВРиПО - 18 (АППГ: 22, уменьшение на 18%), ЮО - 7 (АППГ: 0, увеличение на 100%), ОМПО – 1 (АППГ: 0, увеличение на 100%).

Из них поступило:

перенаправлено из других органов власти – 127 (12%) (АППГ: 147 (29%);

непосредственно от граждан – 910 (88%) (АППГ: 353 (71%).

14%

непосредственно от граждан

перенаправлено из других органов власти

61%

Анализ обращений граждан по результатам рассмотрения показывает, что наибольшая доля принятых решений приходится на разъяснительные ответы – 750 (72%), (АППГ: 326, увеличение на 56,5%), поддержано – 236 (23%) обращений граждан (АППГ – 108, увеличение на 54%).

56,5%

поддержано

разъяснено

54%

Уменьшилось количество коллективных обращений. За 2021 год поступило – 21 коллективное обращение (АППГ: - 24) уменьшение на 12%, в основном по вопросам пожарной безопасности.

12%

Количество обращений граждан, содержащих вопросы, не входящие в компетенцию Главного управления и переадресованных по принадлежности – 44 (АППГ: 61, уменьшение на 28%).

28%

Уменьшилось количество повторных обращений граждан. За отчетный период граждане обращались повторно в 32 случаях, что на 35% меньше чем в аналогичном периоде прошлого года (49).

35%

358 (АППГ: 159) обращений 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 (467 или 45% от общего количества обращений, что на 32% больше, чем в 2020 г. – 316).

Также за 2021 год заявители активно обращались по вопросам безопасности людей на водных объектах – 362 или 35% от общего количества обращений (АППГ: 18, увеличение на 95%). Большая их часть касается предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшился объем обращений, связанных с предупреждением чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодолением последствий – 28 или 3% от общего количества обращений (АППГ: 35, уменьшение на 20%); по вопросам ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций – 6 или 0,6% от общего количества обращений (АППГ: 15, уменьшение на 60%) и по СМС-оповещению о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера – 3 или 0,3% от общего количества обращений (АППГ: 23, уменьшение на 87%).

За 2021 год увеличилось количество обращений по вопросам системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112 – 9 или 1% от общего количества обращений (АППГ: 2, увеличение на 78%) и по вопросам гражданской обороны, территориальной обороны – 6 или 0,6% от общего количества обращений (АППГ: 0, увеличение на 100%). Заявителей интересовали разъяснения по обучению руководителей отделов ГО в организациях; по отношению организаций к категориям по ГО; о введении режимов чрезвычайной ситуации и повышенной готовности, даны подробные разъяснения по этим темам.

В обращениях граждан, затрагивающих сферу ЖКХ, произошло увеличение обращений об оказании содействия в расчистке дорог – 10 или 1% от общего количества обращений (АППГ: 1, увеличение на 90%), что было обусловлено выпадением обильных осадков (снега). Увеличился объем поступивших обращений по вопросам содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, места общего пользования, придомовая территория) – 9 или 1% от общего количества обращений (АППГ: 2, увеличение на 78%); по вопросам перебоев в теплоснабжении – 5 или 0,5% от общего количества обращений (АППГ: 0, увеличение на 100%).

Хотелось бы отметить, что в Главное управление поступают не только жалобы, но и благодарности. За оказанную помощь различного характера сотрудниками пожарной охраны за 2021 год от жителей области поступило 48 благодарностей или 5% от общего количества обращений (АППГ: 23, увеличение на 52%).

52%

За 2021 год на личном приеме должностными лицами Главного управления было принято 7 граждан (АППГ: 5, увеличение на 28,5%).

За 2021 год 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.