О**б итогах работы с обращениями граждан за 1 полугодие 2022 года в Главном управлении МЧС России по Тульской области**

За 1 полугодие 2022 года в Главное управление МЧС России по Тульской области (далее – Главное управление) поступило 470 обращений граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается уменьшение их числа на 21% (517). Уменьшение общего числа обращений граждан связано с повышением качества профилактической и разъяснительной работы с населением.

За 1 полугодие 2022 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.

Приказом Главного управления от 01.04.2022 № 188 организован личный прием граждан в ежедневном режиме работниками группы по работе с обращениями граждан. Также в Главном управлении организовано взаимодействие с Уполномоченным по правам человека в Тульской области Лариной Т.В. в части рассмотрения обращений граждан на основании соглашения от 25.05.2022 года № С-5-22.

Для направления обращений граждане преимущественно использовали удаленные формы доступа, наибольшая часть обращений - 354 получены и зарегистрированы в форме электронного документа (АППГ: 459, уменьшение на 23%), 53 обращения поступило в письменной форме (АППГ: 58, уменьшение на 9%).

Из них поступило:

непосредственно от граждан в письменном виде – 53;

непосредственно от граждан через сеть интернет – 253;

перенаправлено из других органов власти – 64;

Администрация Президента РФ, Аппарат Правительства РФ – 10;

обращения организаций – 2;

телефон доверия, досудебные жалобы – 25.

Среди структурных подразделений Главного управления наибольшее количество обращений рассмотрено в УНДиПР (221), ОБВО (87), УОПТиПАСР (41), ЦУКС (23), УГОиЗН (18), УКВРиПО (10).

Анализ обращений граждан по результатам рассмотрения показывает, что наибольшая доля принятых решений приходится на разъяснительные ответы – 201 (49%), (АППГ: 321, уменьшение на 37%), поддержано – 57 (14%) обращений граждан (АППГ – 157, уменьшение на 64%).

Увеличилось количество коллективных обращений. За 1 полугодие 2022 года поступило – 10 коллективных обращений (АППГ: - 9, увеличение на 10%), в основном по вопросам пожарной безопасности.

Количество обращений граждан, содержащих вопросы, не входящие в компетенцию Главного управления и переадресованных по принадлежности – 33 (АППГ: 20, увеличение на 39%).

Увеличилось количество повторных обращений граждан. За отчетный период граждане обращались повторно в 20 случаях, что на 20% больше чем в аналогичном периоде прошлого года (16).

115 (АППГ: 204) 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 и разъяснения требований пожарной безопасности (225 или 55% от общего количества обращений, что на 4% меньше, чем в 2021 г. – 236). Граждане активно реагируют на изменения законодательства в области пожарной безопасности, обращаются за разъяснениями или вопросами. Граждан продолжают интересовать Правила противопожарного режима в Российской Федерации, установленные постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации».

За 1 полугодие 2022 года уменьшилось количество обращений по вопросам безопасности людей на водных объектах – 88 или 22% от общего количества обращений (АППГ: 157, уменьшение на 44%). В основном – это запросы финансовых управляющих и граждан о предоставлении сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета за гражданами, также граждан интересует вопрос оказания государственных услуг в области обеспечения безопасности на воде.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличился объем обращений, связанных с предупреждением чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодолением последствий – 22 или 5% от общего количества обращений (АППГ: 16, увеличение на 27%).

В отчетном периоде наблюдается увеличение вопросов по гражданской обороне на 14 % (7) по сравнению с 1 полугодием 2021 года (6), граждане обращаются за разъяснениями по расположению ЗСГО, эвакуации населения.

В обращениях граждан, затрагивающих сферу ЖКХ, произошло уменьшение обращений по вопросам содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, места общего пользования, придомовая территория), благоустройства и ремонта подъездных дорог и тротуаров – 3 или 0,7% от общего количества обращений (АППГ: 13, уменьшение на 77%).

В Главном управлении соблюдаются требования законодательства Российской Федерации при организации работы с обращениями граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, приказа МЧС России от 29.12.2021 № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращению граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий», приказа МЧС России от 09.07.2021 № 453 «Об организации в системе МЧС России рассмотрения жалоб, поступающих в федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг».