|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Об итогах работы с обращениями граждан за 2022 год в Главном управлении МЧС России по Тульской области**

За 12 месяцев 2022 года в Главное управление МЧС России по Тульской области (далее – Главное управление) поступило 757 обращений граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается уменьшение их числа на 27% (1037). Уменьшение общего числа обращений граждан связано с повышением качества профилактической и разъяснительной работы с населением.

За 12 месяцев 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.

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

Анализ обращений граждан по результатам рассмотрения показывает, что наибольшая доля принятых решений приходится на разъяснительные ответы – 474 (63% от общего количества), (АППГ: 73%, снижение на 10%), поддержано – 191 (25% от общего количества) обращений граждан (АППГ – 22%, увеличение на 3%), переадресовано по компетенции 55 (7% от общего количества) обращения (АППГ – 4%, увеличение на 3%).

Увеличилось количество коллективных обращений. За 12 месяцев 2022 года поступило – 31 коллективное обращение (АППГ: - 21, увеличение на 48%), в основном по вопросам пожарной безопасности.

Увеличилось количество повторных и неоднократных обращений граждан. За отчетный период граждане обращались повторно в 38 случаях, что на 18% больше, чем в аналогичном периоде прошлого года (32).

Увеличение показателей связано с повышением доступности и многообразии возможностей подачи обращений граждан в МЧС России.

246 (АППГ: 356) 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 (449 или 59% от общего количества обращений, что на 14% больше доли подобных обращений из общего числа обращений 2021 г.). 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».

По сравнению с 2021 годом уменьшилось количество обращений по вопросам безопасности людей на водных объектах – 139 или 18% от общего количества обращений (АППГ: 362 или 34% от общего количества). 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 прошлым годом увеличился процент обращений, связанных с предупреждением чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодолением последствий – 47 или 6% от общего количества обращений (АППГ: 5% от общего количества обращений).

За 12 месяцев 2022 года на личном приеме должностными лицами Главного управления и территориальных отделов (отделений) надзорной деятельности и профилактической работы было принято 16 граждан (АППГ: 18, снижение на 11%).

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».