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

**Анализ работы с обращениями граждан за I квартал 2024 года**

**в Главном управлении МЧС России по Тульской области**

За I квартал 2024 года в Главное управление МЧС России по Тульской области (далее – Главное управление) поступило 477 обращений граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается увеличение их числа на 80% (265 обращений). Увеличение общего числа обращений граждан связано, прежде всего, с резким увеличением количества обращений финансовых управляющих о выдаче справок о наличии или отсутствии маломерных судов у граждан, а так же с общей тенденцией к повышению доступности реализации права гражданина на обращение (лично, письменно, в форме электронного сообщения).

В Главном управлении МЧС России по Тульской области реализован ряд организационных и административных мер, направленных на улучшение качества работы с обращениями граждан и организаций.

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.

Организован упреждающий контроль, за 5 дней до истечения срока исполнения обращения, ежедневно формируются напоминая о сроках исполнения обращений, которые передаются ответственным за делопроизводство в структурных подразделениях Главного управления, проводятся занятия и индивидуальные инструктажи исполнителей о порядке осуществления контроля за исполнением обращений в Главном управлении МЧС России по Тульской области. Ежедневно по состоянию на 18.00 осуществляется доклад начальнику Главного управления о состоянии исполнительской дисциплины.

Вопросы исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан рассматриваются на еженедельных совещаниях по подведению итогов деятельности Главного управления. Ежеквартально готовится анализ рассмотрения обращений граждан, поступивших в Главное управление МЧС России по Тульской области.

Проводится консультативная поддержка структурных подразделений по вопросам рассмотрения обращений граждан.

Проводятся занятия с личным составом Главного управления по разъяснению требований нормативных документов по вопросам рассмотрения обращений граждан и порядку работы с ними с использованием системы электронного документооборота.

Анализ обращений граждан по результатам рассмотрения показывает, что наибольшая доля принятых решений приходится на разъяснительные ответы – 345 (72% от общего количества), (АППГ: 67%, увеличение на 5%), поддержано – 9 обращений граждан или 2% от общего количества (АППГ – 18%, снижение на 94%), переадресовано по компетенции 29 (6% от общего количества) обращений (АППГ – 3%, увеличение на 3%).

Незначительно увеличилось количество коллективных обращений. За I квартал 2024 года поступило 9 коллективных обращений (АППГ: - 7, увеличение на 28%).

Снизилась доля повторных и неоднократных обращений граждан с 11 до 1,3% от общего количества обращений.

Снижение показателей связано с повышением качества рассмотрения обращений граждан, проведением превентивной работы.

51 (АППГ: 95) 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 безопасности людей на водных объектах – 281 или 59% от общего количества обращений (АППГ: 64 или 24% от общего количества). Количество таких обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года резко возросло. 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.

Также, традиционно остаются популярными вопросы соблюдения и разъяснения требований пожарной безопасности (134 или 28% от общего количества обращений, что на 29% меньше доли подобных обращений из общего числа обращений за I квартал 2023 года). Граждане активно реагируют на изменения законодательства в области пожарной безопасности, обращаются за разъяснениями. 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 I квартал 2024 года на личном приеме должностными лицами Главного управления были приняты 5 граждан (АППГ: 1). На приеме рассматривались вопросы проверки соблюдения требований пожарной безопасности, вопросы дальнейшего прохождения службы, получения сведений о наличии (отсутствии) маломерных судов.

 Ответы на наиболее актуальные вопросы из обращений граждан размещены в разделе «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте Главного управления МЧС России по Тульской области.

 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», распоряжения МЧС России от 01.09.2023 №779 «Об утверждении порядка рассмотрения сообщений и обращений граждан и юридических лиц, поступающих с использованием технического решения единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и направления ответов на такие сообщения и обращения».