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

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

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

За II квартал 2024 года в Главное управление МЧС России по Тульской области (далее – Главное управление) поступило 555 обращений граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается увеличение их числа на 10% (503 обращения).

 **10%**

Удельный вес письменных обращений, поступивших в Главное управление непосредственно от граждан составляет 14% (79 обращений), АППГ- 11% (60 обращений). Удельный вес обращений, поступивших в электронной форме (85% от общего числа обращений или 476 обращений) уменьшился на 3% в сравнении с 2023 годом (АППГ- 88%, 443 обращения). Удельный вес обращений, оставленных без ответа автору составляет 1% (1 обращение (АППГ- 1%, 3 обращения).

Анализ содержания обращений граждан показывает, что наибольшее количество обращений поступило по вопросам:

* государственная инспекция по маломерным судам;
* работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности.

Наибольшее количество обращений касаются деятельности ГИМС. В 2024 году поступило 350 обращений по данной тематике (63% от общего количества обращений, АППГ: 252 или 50% от общего количества). Количество таких обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года резко возросло. В основном это обращения - запросы финансовых управляющих и граждан о предоставлении сведений о наличии или отсутствии зарегистрированных маломерных судов, а также реализации прав граждан при прохождении процедуры банкротства.

Активно граждане обращаются по вопросам нарушения требований пожарной безопасности в многоквартирных домах и на придомовых территориях, захламления коридоров общего пользования, проездов и подъездов к многоквартирным жилым домам (141 или 25% от общего количества обращений, что на 16% меньше доли подобных обращений из общего числа обращений за II квартал 2023 года). Большинство таких обращений рассматриваются с выездом на место, проводятся проверки по заявлениям граждан, ведется профилактическая работа.

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

На постоянной основе проводится консультативная поддержка структурных подразделений по вопросам рассмотрения обращений граждан.

Анализ обращений граждан по результатам рассмотрения показывает, что наибольшая доля принятых решений приходится на разъяснительные ответы – 457 (82% от общего количества), (АППГ: 71%, увеличение на 11%), поддержано – 2 обращения граждан или 0,3% от общего количества (АППГ – 20%), переадресовано по компетенции 5 (0,9% от общего количества) обращений (АППГ – 0,5%, увеличение на 0,4%).

Среди структурных подразделений Главного управления в 2024 году наибольшее количество обращений рассмотрено сотрудниками центра государственной инспекции по маломерным судам-350 обращений (АППГ-252), управления надзорной деятельности и профилактической работы-141 обращение (АППГ-205), управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ-14 обращений (АППГ-13).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Структурное подразделение | 2023 | 2024 |
| ГИМС | 252 | 350 |
| УНДиПР | 205 | 141 |
| ЦУКС | 4 | 10 |
| УКВРиПО | 9 | 6 |
| УОПТиПАСР | 13 | 13 |
| УГОиЗН | 8 | 8 |
| УМТО | 2 | 8 |
| ЮО | 4 | 4 |
| ОИТиС | 1 | 0 |
| ГРОГ | 1 | 3 |
| СМИ | 1 | 1 |
| ООП | 0 | 4 |
| ОМПО | 2 | 2 |
| ФЭУ | 1 | 5 |

Во II квартале 2024 года значительно уменьшилось количество обращений граждан, поступивших в территориальные отделы и отделения надзорной деятельности и профилактической работы - 16 обращений (АППГ:31 обращение).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Подразделения НД и ПР | 2023 | 2024 |
| ОНДиПР г. Тулы (по Центральному округу) | 9 | 3 |
| ОНДиПР г. Тулы (по Зареченскому округу) | 3 | 1 |
| ОНДиПР г. Тулы (по Пролетарскому округу) | 0 | 1 |
| ОНДиПР г. Тулы (по Привокзальному и Советскому округам) | 2 | 1 |
| ОНДиПР по Алексинскому и Заокскому районам Тульской области | 2 | 1 |
| ОНДиПР по Белевскому району Тульской области | 2 | 2 |
| ОНДиПР по Богородицкому и Куркинскому районам Тульской области | 0 | 1 |
| ОНДиПР по Веневскому району Тульской области | 0 | 0 |
| ОНДиПР по Ефремовскому, Каменскому и Воловскому районам Тульской области | 1 | 5 |
| ОНДиПР по Кимовскому району Тульской области | 0 | 0 |
| ОНДиПР по Новомосковскому району Тульской области | 4 | 1 |
| ОНДиПР по Одоевскому и Арсеньевскому районам Тульской области | 0 | 0 |
| ОНДиПР по Суворовскому и Дубенскому районам Тульской области | 2 | 0 |
| ОНДиПР по Узловскому, Киреевскому районам и г.Донской Тульской области | 0 | 0 |
| ОНДиПР по Щекинскому, Тепло-Огаревскому, Плавскому и Чернскому районам Тульской области | 6 | 0 |
| ОНДиПР по Ясногорскому району Тульской области | 0 | 0 |

Незначительно уменьшилось количество коллективных обращений. За II квартал 2024 года поступило 1 коллективное обращение (АППГ: - 2, уменьшение на 50%).

Снизилась доля повторных и неоднократных обращений граждан с 17 до 0,9% от общего количества обращений.

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

50 (АППГ: 48) обращений рассмотрено с выездом на место, в том числе с участием заявителей, что способствует более объективному принятию решений по существу вопроса.

За II квартал 2024 года на личном приеме в Главном управлении были приняты 8 граждан (АППГ: 4).

1 прием осуществлялся начальником Главного управления Павловым А.А. по вопросу о проверке соблюдений требований пожарной безопасности. Гражданин получил разъяснительный ответ и оставил письменное обращение.

1 прием в приемной президента осуществлялся первым заместителем начальника Главного управления Забаровским С.М. по вопросу о проверке соблюдений требований пожарной безопасности. Гражданин оставил письменное обращение.

1 прием осуществлялся заместителем начальника Главного управления (по антикризисному управлению) Ромащенко М.Г. Рассматривался вопрос об оказании содействия в восстановлении утерянных документов, подтверждающих наличие подводных часов водолаза. Гражданин оставил письменное обращение.

1 прием осуществлялся заместителем начальника Главного управления (начальник управления надзорной деятельности и профилактической работы) Лаврущевым В.М. по вопросу о пожарной безопасности детей в школе. Гражданин оставил письменное обращение.

1 прием осуществлялся заместителем начальника управления – начальником отдела организации надзорных и профилактических мероприятий управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления Агурьяновым А.В. по вопросу о проверке соблюдений требований пожарной безопасности.

3 приема осуществлялись работниками отдела административной работы. Граждане лично получали разъяснительные ответы на обращения о получении сведений о наличии (отсутствии) маломерных судов.

 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».