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

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

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

За III квартал 2024 года в Главное управление МЧС России по Тульской области (далее – Главное управление) поступило 560 обращений граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается увеличение их числа на 53% (366 обращений).

 **53%**

Удельный вес письменных обращений, поступивших в Главное управление непосредственно от граждан составляет 19% (109 обращений), АППГ- 10,5% (39 обращений). Удельный вес обращений, поступивших в электронной форме составляет 81% от общего числа обращений или 451 обращение (АППГ- 89%, 327 обращений). Удельный вес обращений, оставленных без ответа автору составляет 0% (0 обращений (АППГ- 0,5%, 2 обращения).

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

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

Наибольшее количество обращений по вопросам нарушения требований пожарной безопасности в многоквартирных домах и на придомовых территориях, захламления коридоров общего пользования, проездов и подъездов к многоквартирным жилым домам (259 или 46% от общего количества обращений, что на 7,7% больше доли подобных обращений из общего числа обращений за III квартал 2023 года). Большинство таких обращений рассматриваются с выездом на место, проводятся проверки по заявлениям граждан, ведется профилактическая работа.

Активно граждане обращаются по вопросам, касающимся деятельности ГИМС. В 2024 году поступило 241 обращение по данной тематике (43% от общего количества обращений, АППГ: 181 или 49% 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.

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 – 413 (73,7% от общего количества), (АППГ: 62%, увеличение на 11,7%), поддержано – 10 обращений граждан или 1,7% от общего количества (АППГ – 15,3%), переадресовано по компетенции 9 (1,6% от общего количества) обращений (АППГ – 3,2%, уменьшение на 1,6%).

Среди структурных подразделений Главного управления в 2024 году наибольшее количество обращений рассмотрено сотрудниками управления надзорной деятельности и профилактической работы – 259 (АППГ-141), центра государственной инспекции по маломерным судам - 241 обращение (АППГ-181), управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ -18 обращений (АППГ-14).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Структурное подразделение | 2023 | 2024 |
| УНДиПР | 141 | 259 |
| ГИМС | 181 | 241 |
| УОПТиПАСР | 14 | 18 |
| УКВРиПО | 7 | 11 |
| ЮО | 1 | 11 |
| УГОиЗН | 13 | 7 |
| ЦУКС | 7 | 4 |
| УМТО | 1 | 3 |
| ФЭУ | 0 | 3 |
| ОИТиС | 0 | 1 |
| ГРОГ | 0 | 1 |
| ООП | 1 | 1 |
| СМИ | 0 | 0 |
| ОМПО | 0 | 0 |

В III квартале 2024 года значительно увеличилось количество обращений граждан, поступивших в территориальные отделы и отделения надзорной деятельности и профилактической работы - 41 обращение (АППГ:24 обращение).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Подразделения НД и ПР | 2023 | 2024 |
| ОНДиПР г. Тулы (по Центральному округу) | 1 | 3 |
| ОНДиПР г. Тулы (по Зареченскому округу) | 3 | 0 |
| ОНДиПР г. Тулы (по Пролетарскому округу) | 3 | 2 |
| ОНДиПР г. Тулы (по Привокзальному и Советскому округам) | 0 | 4 |
| ОНДиПР по Алексинскому и Заокскому районам Тульской области | 4 | 4 |
| ОНДиПР по Белевскому району Тульской области | 0 | 1 |
| ОНДиПР по Богородицкому и Куркинскому районам Тульской области | 0 | 2 |
| ОНДиПР по Веневскому району Тульской области | 0 | 0 |
| ОНДиПР по Ефремовскому, Каменскому и Воловскому районам Тульской области | 3 | 14 |
| ОНДиПР по Кимовскому району Тульской области | 0 | 0 |
| ОНДиПР по Новомосковскому району Тульской области | 4 | 8 |
| ОНДиПР по Одоевскому и Арсеньевскому районам Тульской области | 0 | 1 |
| ОНДиПР по Суворовскому и Дубенскому районам Тульской области | 6 | 1 |
| ОНДиПР по Узловскому, Киреевскому районам и г.Донской Тульской области | 0 | 0 |
| ОНДиПР по Щекинскому, Тепло-Огаревскому, Плавскому и Чернскому районам Тульской области | 0 | 3 |
| ОНДиПР по Ясногорскому району Тульской области | 0 | 0 |

Значительно увеличилось количество коллективных обращений. За III квартал 2024 года поступило 16 коллективных обращений (АППГ: - 9, увеличение на 78%).

Повысилась доля повторных и неоднократных обращений граждан с 1,9% до 2,5% от общего количества обращений.

23 (АППГ: 74) обращения рассмотрено с выездом на место, в том числе с участием заявителей, что способствует более объективному принятию решений по существу вопроса.

За III квартал 2024 года на личном приеме в Главном управлении были приняты 8 граждан (АППГ: 9).

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

1 прием осуществлялся первым заместителем начальника Главного управления Забаровским С.М. по вопросу о разработке и установке нагревательного устройства широкого применения. Гражданин получил разъяснительный ответ.

2 приема осуществлялись заместителем начальника Главного управления - начальником управления надзорной деятельности и профилактической работы Лаврущевым В.М. по вопросам пожарной безопасности предприятий. Граждане получили разъяснительные ответы в ходе приема.

1 прием осуществлялся начальником отдела надзорной деятельности и профилактической работы по Ефремовскому, Каменскому и Воловскому районам Тульской области Маренковым Н.Н. по вопросам пожарной безопасности. Гражданин получил разъяснительный ответ и оставил письменное обращение.

1 прием осуществлялся заместителем начальника отдела надзорной деятельности и профилактической работы по Ефремовскому, Каменскому и Воловскому районам Тульской области Парфеновым С.А. по вопросам пожарной безопасности. Гражданин получил разъяснительный ответ и оставил письменное обращение.

2 приема осуществлялись начальником группы по работе с обращениями граждан Макаровой К.М.. 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 Конституцией Российской Федерации, с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ, приказа МЧС России от 02.09.2024 №484 «Об утверждении Регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий».