**АНАЛИЗ**

**состояния работы с обращениями граждан**

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

**за 2022 год**

Прием и учет письменных обращений граждан в Главном управлении МЧС России по Новосибирской области организован в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления» и Приказом МЧС России от 29 декабря 2021г. № 933 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий».

Количество поступивших обращений граждан 3646 (АППГ: 2817), из них:

количество обращений граждан, поступивших в ГУ МЧС России напрямую от заявителей 2253 (АППГ: 1745), в электронном виде 2317 (АППГ: 2045), в письменном виде 1329 (АППГ: 772);

количество обращений граждан, поступивших из других органов власти, 837 (23 %) АППГ: 826 (29,3 %);

количество повторных обращений граждан 38 (АППГ: 39), от общего количества поступивших обращений – 1,4 % (АППГ: 1 %);

количество анонимных обращений граждан 7 (АППГ: 8), от общего количества поступивших обращений – 0,2% (АППГ: 0,3%);

количество коллективных обращений граждан 84 (АППГ: 86), от общего количества поступивших обращений – 2,3 % (АППГ: 3,1 %);

количество обращений граждан, перенаправленных по компетенции, 82 (АППГ: 158), от общего количества поступивших обращений 2,2% (АППГ: 5,6%)

количество обращений по вопросам работы противопожарной службы и соблюдения норм пожарной безопасности 1876 (51,5 %) АППГ 1982 (70,4 %);

количество обращений связанных с вопросами предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления последствий 66 (2,15%) АППГ 107 (3,8%);

количество обращений по вопросам предоставления информации по маломерным судам 743 (20,4 %) АППГ 184 (6,5 %);

количество обращений граждан по вопросам прохождения службы 4 (0,1 %) АППГ: 10 (0,4%);

количество обращений граждан по вопросам жилищного обеспечения сотрудников МЧС России 4 (0,1%) АППГ: 20 (0,7 %)

количество обращений граждан, поступивших через Единый портал государственных услуг 163 (4,5%) АППГ: 152 (5,4 %).

Все письменные обращения граждан и ответы на них зарегистрированы в информационной системе «Система электронного документооборота МЧС России» рассмотрены начальником Главного управления, переданы исполнителям, разрешены без отступлений от сроков, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

Анализ показал, что наибольшее количество обращений (1876) касается рассмотрения вопросов работы противопожарной службы и соблюдения норм пожарной безопасности, что составляет 51 % от общего количества обращений. Граждане активно обращаются за разъяснениями законодательства и положений нормативных правовых актов в области пожарной безопасности. Актуальными остаются жалобы о нарушениях различных требований пожарной безопасности в жилых многоквартирных домах, а именно требования к противопожарным проездам, установке шлагбаумов, отсутствие пожарных гидрантов и пожарных рукавов. Динамика роста общего количества поступивших обращений обусловлена поступлением обращений по вопросам нарушений требований пожарной безопасности в садовых товариществах и безопасности деятельности на территории города Новосибирска по очистке территорий от сухой травянистой растительности и горючего мусора, по вопросу благоустройства подъездных дорог и придомовой территории, мобильных автозаправочных станций. Отмечается увеличение количества обращений (в 4 раза), касающихся деятельности ГИМС. Отмечается увеличение обращений на предоставление информации по регистрации маломерных судов и выдаче судовых билетов, а также по вопросам обеспечения безопасности людей на водных объектах.