**Анализ работы с обращениями граждан**

**в Главном управлении МЧС России по Республике Башкортостан**

**за 1 квартал 2023 г.**

За 1 квартал 2023 года в Главное управление МЧС России по Республике Башкортостан поступило 843 обращения граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось на 69 % (1 кв.2022 г.- 499).

Выросло количество обращений, поступивших в форме электронного документооборота. За 1 квартал 2023 г. зарегистрировано в электронном виде 535 обращений, (1 кв.2022 г. -318), увеличение на 68 %. Рост обращений, поступивших в электронном виде связан прежде всего с удобством сайта МЧС, а так же с активным использованием граждан своей электронной почты. В письменном виде поступило 308 обращений (включая обращения поступившие на ТД), в 1 кв. 2022 г. -181 обращение, увеличение на 70 %).

По виду обращений: за 1 квартал 2023 г. поступило заявлений - 806, (1 кв.2022 г. – 463), увеличение на 74 %; в 1 кв.2023 г. поступило 29 жалоб, 1 кв. 2022 г.- 36, уменьшение на 19 %. В 1 кв.2023 г. поступило не обращений - 6, АППГ-0.

По источнику поступления обращений, поступивших из других ведомств и организаций уменьшилось на 9 %. В 1 кв. 2023 г.-118, в 1 кв. 2022 г.- 129. Граждане чаще стали направлять свои обращения в те органы, в компетенции которых находится решение их проблем.

На телефон доверия за 1 кв.2023 г. поступило 69 обращений граждан, 1 кв. 2022 г. -3, увеличение в 23 раза. Увеличение обращений на телефон доверия связано с тем, что последнее время граждан беспокоит химический запах с улицы (г. Стерлитамак, г. Салават). Гражданам даны соответствующие разъяснения. Филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан» в г. Стерлитамак по поручению Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Стерлитамак, Аургазинском, Гафурийском, Стерлибашевском, Стерлитамакском районах проведены отборы проб атмосферного воздуха в г. Стерлитамак и г. Салават на границе санитарно-защитной зоны промышленных предприятий и в жилой застройке на приоритетные загрязняющие химические вещества в соответствии с нормативами предельно допустимых выбросов загрязняющих веществ. По результатам лабораторных испытаний превышение предельно допустимых концентраций загрязняющих веществ в атмосферном воздухе не установлено. Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан направлено исковое заявление в Стерлитамакский районный суд Республики Башкортостан о понуждении к выполнению требований санитарного законодательства АО «Башкирская содовая компания». На основании поступивших сведений о превышениях предельно допустимых концентраций загрязняющих веществ в г. Стерлитамак и г. Салават Южно-Уральским межрегиональным управлением Росприроднадзора проведены внеплановые выездные проверки в отношении ООО «Газпром нефтехим Салават», АО «Башкирская содовая компания». В рамках проверок осуществлен выезд на территорию предприятий с привлечением подведомственных лабораторий. По итогам проведенных проверок превышений установленных нормативов не выявлено. В настоящее время проводится плановая выездная проверка в отношении АО «Синтез-Каучук».

С территориальных отделов надзорной деятельности и профилактической работы поступило 125 обращений граждан, 1 кв. 2022 г. – 188, уменьшение на 34 %.

Анализ поступивших за 1 кв. 2023 год обращений граждан показывает, что наиболее актуальными вопросами по-прежнему остаются работа противопожарной службы. В кв. 2023 г. по данной тематике поступило – 281 обращение; в 1 кв. 2022 г. 330, уменьшение на 15 %. Уменьшение обращений по данной тематике связано прежде всего с профилактической работой. Организована работа по информированию населения о профилактической работе сотрудников МЧС России через СМИ. Так, на регулярной основе по актуальным вопросам проводятся пресс-конференции, брифинги, прямые эфиры на платформе социальных сетей и т.д. Информация о резонансных пожарах и чрезвычайных ситуациях публикуется на Интернет-сайте и аккаунтах в социальных сетях Главного управления, а также веерной рассылкой распространяется в СМИ.

Количество обращений по фактам противоправного поведения сотрудников в 1 кв. 2023 г. - 2 обращения, в 1 кв. 2022 г.-3. По всем обращениям, проведены служебные разбирательства, факты не подтвердились.

Проблемы жилищного вопроса уменьшение на 100 %. (в 1 кв. 2023 г. - 0, в 1 кв. 2022 г. -5 обращений).

Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан. Прекращение рассмотрения обращения за 1 кв. 2023 г. - 16, за 1 кв. 2022 г.-13., увеличение 23 %. Отзыв обращений гражданами связан прежде с проводимой разъяснительно работой.

По тематике социальная сфера в 1 кв. 2023 г. - 78 обращений, в 1 кв. 2022 г.- 11, увеличение в 7 раз. Рост обращений по данной тематике связан с увеличением заявлений о выдаче справок о пожарах для предоставления в соцзащиту для социальных выплат.

По тематике «коммунальное хозяйство» за 1 кв. 2023 г. поступило 38 обращений, 1 кв.2022 г. - 28 , увеличение на 36 %, увеличение связано с ростом обращений по благоустройству и ремонту дорог.

Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) увеличение в 5 раз. В 1 кв. 2023 г.-289 заявлений, в 1 кв. 2022 г. -57. Рост обращений по данной тематике связан с увеличением количества поступающих запросов как от финансовых управляющих так и от самих граждан на справки о наличии или отсутствии маломерных судов для оформления процедуры банкротства.

За 1 кв. 2023 год принято граждан на личном приёме руководством Главного управления – 9 человек, в 1 кв. 2022 г.-1 чел., уполномоченными на ведение личного приема граждан в ежедневном режиме в рабочее время сотрудниками группы по работе с обращениями граждан - 1 чел., уполномоченными должностными лицами территориальных отделов надзорной деятельности и профилактической работы – 25 чел., в 1 кв. 2022 г. – 0 чел. Количество обратившихся на личный прием граждан увеличилось по сравнению с прошлым периодом, ввиду того, что в начале 2022 г. были введены ограничения в период пандемии, в связи с чем личный прием граждан был временно приостановлен, в том числе в центральном аппарате.

Во исполнение указания Президента Российской Федерации   
от 25 декабря 2012 года № Пр-3481 в Приемной Президента Российской Федерации в Республике Башкортостан:

17 марта 2023 г. года было принято 5 человек; по всем вопросам даны соответствующие разъяснения.