**Анализ работы с обращениями граждан**

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

**за 2022 год**

В соответствии с приказом МЧС России от 29.12.2021 № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации стихийных бедствий», группой по работе с обращениями граждан ежеквартально осуществляется анализ состояния работы с обращениями граждан.

Количество обращений граждан, поступивших в Главное управление за 12 месяцев 2022 г. составило 2799, что по сравнению с (АППГ-2849), уменьшилось 2 %.

Выросло количество обращений, поступивших в форме электронного документаоборота. За 12 мес.2022 г. зарегистрировано в электронном виде 958, по email 752, всего 1710 (в 2021 г.-1406),увеличение на 22 %. Рост обращений, поступивших в электронном виде связан прежде всего с удобством сайта МЧС, а так же с активным использованием граждан своей электронной почты (особенно актуально стало в период пандемии.)

По виду обращений: за 2022 г. поступило заявлений - 2543, в 2021 г. -2673, уменьшение на 5 %; в 2022 г. поступило 239 жалоб, в 2021 г.- 166, увеличение на 44 %.

По источнику поступления обращений, поступивших из других ведомств и организаций идет уменьшение на 51 %. В 2022 г.-382, в 2021 г.- 781. Граждане чаще стали направлять свои обращения в те органы, в компетенции которых находится решение их проблем.

На телефон доверия за 2022 г. поступило 82 обращения граждан, АППГ- 9 (увеличение в 9 раз). Увеличение связано с тем, что в период с середины августа по декабрь 2022 г. граждан беспокоил химический запах с улицы, это связано с желанием граждан обеспечить свое проживание в условиях безопасности. Согласно протоколам лабораторных испытаний содержание отдельных загрязняющих веществ в атмосферном воздухе не соответствует требованиям СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания». Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан инициирована процедура согласования с прокуратурой Республики Башкортостан проведения проверки в отношении АО Стерлитамакский Нефтехимический завод.

С территориальных отделов надзорной деятельности и профилактической работы поступило 993 обращений граждан, 2021 г. - 900 (увеличение на 10 %).

Анализ поступивших за 2022 год обращений граждан показывает, что наиболее актуальными вопросами по-прежнему остаются работа противопожарной службы - 1200; АППГ- 1680 (уменьшение на 29 %). Уменьшение обращений по данной тематике в 2022 г. связано прежде всего с профилактической работой. 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. За 2022 г. пресс-службой Главного управления инициировано 5262 материала в СМИ, из них 138 телесюжетов, 154 радиосообщения, 1256 материалов в печатных СМИ, 3805 материалов в электронных СМИ. 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.

Количество обращений по фактам противоправного поведения сотрудников увеличилось в 6,3 раза. В 2022 г.- 38 обращений, (в 2021 г.-6). По всем обращениям, проведены служебные разбирательства, факты не подтвердились. (Имеют место быть наговоры и недостоверная компрометирующая информация в отношении бывших супругов и их родственников).

Проблемы жилищного вопроса почти на том же уровне уменьшение на 32 %. (2022 г. - 17 обращений, 2021 г.-25).

Прекращение рассмотрения обращений увеличилось в 3,3 раза. За 2022 г.- 66, в 2021 г.- 20. Отзыв обращений гражданами связан прежде всего с проводимой разъяснительно работой. (Сотрудники приезжают к гражданам и на месте устно разъясняют требования пожарной безопасности. Вопрос тут же снимается).

По тематике «трудовые отношения» в 2022 г. - 15, в 2021 г. - 38, уменьшение на 61 %. По тематике «коммунальное хозяйство» за 2022 г. перебои в электроснабжении, водоснабжении, увеличение на 4 %, по сравнению с 2021 годом.

Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) увеличение в 3,4 раза. (в 2022 г.-580, в 2021 г.-170). Рост обращений по данной тематике связан с увеличением количества поступающих запросов финансовых управляющих на сайт МЧС, самих граждан, ввиду сложившейся экономической обстановки в стране, граждане чаще стали объявлять себя банкротами.

Всего за 2022 год принято граждан на личном приёме – 69 человек. Руководством Главного управления принято 24 человека (2021 г.-25 чел.), уполномоченными на ведение личного приема граждан в ежедневном режиме в рабочее время сотрудниками группы по работе собращениями граждан -12 чел., территориальными отделами надзорной деятельности и профилактической работы – 33 человека, (2021 г. – 201 чел.) Количество обратившихся на личный прием граждан уменьшилось на 66 %. (Это связано с ограничениями 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:

08 апреля 2022 года было принято 5 человек;

21 октября 2022 года принято 5 человек, по всем вопросам даны соответствующие разъяснения.

Во исполнение М-АС-11 от 15.03.2022 Главное управление МЧС России по Республике Башкортостан заключило Соглашение с Уполномоченным по правам человека по Республике Башкортостан (Соглашение от 24.05.2022 № 4/169-143). На рассмотрение поступило 1 обращение.

В соответствии с пунктом 3 Плана заседаний Общественного совета при Главном управлении МЧС России по Республике Башкортостан на 2 полугодие 2022 года, 30 ноября 2022 г. проведено итоговое заседание Общественного совета, где были рассмотрены результаты деятельности Главного управления МЧС России по Республике Башкортостан по работе с обращениями граждан за 2021 год и 9 месяцев 2022 г. Протокол очного заседания Общественного совета № 5 от 30.11.2022 г. (Данное мероприятие освещено так же на сайте МЧС России по Республике Башкортостан в разделе новости).