**Обзор обращений граждан**

**Главного управления МЧС России по Оренбургской области**

**за 2021 год**

Работа с обращениями граждан в 2021 году в Главном управлении МЧС России по Оренбургской области проводилась в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27 ноября 2017 г. № 355-ФЗ, вступившей в силу с 8 декабря 2017 года), Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», приказом[[1]](#footnote-1) МЧС России от 31 марта 2015 г. № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 16 апреля 2015 г., регистрационный № 36865), распоряжением МЧС России от 01 сентября 2020 г. № 641 «О совершенствовании организации работы по вопросам делопроизводства, архивной работы, работы с обращениями граждан в территориальных органах МЧС России в связи с переходом на функционирование в новой организационно-штатной структуре», распоряжением МЧС России от 05 июля 2021 г. № 550 «Об организации работы в информационной системе "Система электронного документооборота МЧС России".

Работу по централизованному учету и контролю исполнения обращений граждан, поступающих в Главное управление МЧС России по Оренбургской области (далее - Главное управление), в т.ч. через структурные подразделения, осуществляла группа по работе с обращениями граждан (решение коллегии МЧС России от 17.02.2021 № 1/I «Об итогах работы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по основным направлениям деятельности в 2020 году и о задачах на 2021 год», п.37, подпункт 18, приказ Главного управления от 13 мая 2021 г. № 394).

За 4 квартал 2021 года в Главное управление поступило **397** обращений, что на 0,5 % меньше, чем за 4 квартал 2020 года (АППГ- **399**).

За 2021 год в Главное управление поступило **1701** обращение, что на 82 % больше, чем за 2020 год (АППГ - **936**).

За 2021 год коллективных обращений поступило-75, что на 103% больше, чем в АППГ (37), анонимных - 14 (АППГ-8), что на 75% больше показателей прошлого года.

Повторных обращений за год поступило – 2, что на 88 % меньше, чем в АППГ(16). Снижение в 8 раз количества повторных обращений свидетельствует о повышении качества подготавливаемых ответов на обращения граждан в 2021 году.

По источнику поступления за 2021 год обращения граждан распределились:

поступило непосредственно от граждан - **1409** обращений (**83%**), в т.ч. через ТОНД и ПР области – 214;

направлено из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти и организаций Оренбургской области - **292** обращения (**17%**).

Все обращения, поступившие в Главное управление, зарегистрированы в течение 3 дней с даты поступления и направлены на исполнение в структурные подразделения в установленный срок.

На личном приеме руководством Главного управления за 2021 год принято **45** граждан, что на **5 %** больше, чем в АППГ- **43**.

Из общего количества обращений, поступивших в Главное управление, **139** (**8%**) касалось проблем, решение которых находится в компетенции так же других федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Оренбургской области и были направлены им на рассмотрение в рамках компетенции, из них **41** **(3%)** обращений по вопросам, не входящим в полномочия МЧС России, были в семидневный срок перенаправлены по принадлежности.

Все граждане, обратившиеся в Главное управление с вопросами, решение которых не в компетенции Главного управления, были своевременно уведомлены о переадресации их обращений в тот орган, в чьей компетенции находится принятие решений по поставленным в обращении вопросам.

За 2021 год на телефон доверия Главного управления поступило **20** обращений, что на 35% меньше, чем в АППГ (**31**).

Все обращения, поступившие на телефон доверия, рассмотрены в установленный срок. Отчеты о работе телефона доверия за квартал и год своевременно направлены в НЦУКС МЧС России и ЦУКС ГУ МЧС России по Нижегородской области.

В федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процессы досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных услуг (далее - ФГИС ДО) организована работа в соответствии с приказом МЧС России от 09.07.2021 № 453.

За 2021 год по ФГИС ДО поступило 2 обращения по некачественному предоставлению государственных услуг ГИМС. Обращения рассмотрены и гражданам даны ответы в установленный срок, факты не подтвердились.

Основные тематические блоки вопросов, по которым граждане в 2021 году обращались в Главное управление, характеризуются следующими показателями:

работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности - **1075 (63%)**;

вопросы ГИМС - **339 (20%);**

предупреждение чрезвычайных ситуаций - **56** (**3%**), из них по СМС-оповещению - 16;

вопросы прохождения службы и трудовые отношения - **49 (3%)**;

запрос архивных справок о стаже и заработной плате - **46** (2,7**%**);

жилищные вопросы - **36** (**2%**).

Приведенные данные свидетельствуют о том, что на протяжении последних лет сохраняется тенденция роста количества обращений граждан по вопросам соблюдения норм пожарной безопасности (63% от общего количества всех поступивших обращений).

В 2021 году значительно возросло количество обращений по вопросам ГИМС **(339)**, АППГ - **92**. Большая их часть касается предоставления сведений о наличии (отсутствии) маломерных судов, зарегистрированных или снятых с учета.

В сравнении с АППГ **(3)** увеличилось количество обращений граждан по вопросам СМС-оповещения о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера **(16).** Граждане в своих обращениях выражают недовольство неоднократно поступающими сообщениями операторов связи по неблагоприятным погодным явлениям или уведомлениями об ограничении движения на трассах Оренбургской области.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в Главном управлении своевременно проводится работа по ежемесячному представлению в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

За 2021 год на ССТУ поступило и отработано **1508** обращений.

Неисполненных обращений и обращений, исполненных с нарушением срока, в Главном управлении нет.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2021 год** |
| **Взято на контроль писем, всего** | **1701** |
| В том числе: |  |
| - находятся на рассмотрении | 53 |
| - закончены рассмотрением | 1648 |
| **Результативность рассмотрения контрольных писем** |  |
| В том числе: |  |
| Дан ответ автору | 212 |
| Переадресовано по принадлежности | 39 |
| Рассмотрено. Поддержано | 865 |
| Рассмотрено. Не поддержано | 191 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 251 |
| Оставлено без ответа автору | 90 |

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Главного управления в соответствии с установленными требованиями и подписываются начальником Главного управления и заместителями начальника Главного управления (по направлениям деятельности) собственноручной подписью на письменные обращения и ЭЦП на обращения, поступившие в форме электронного документа.

За 2021 год всего направлено ответов гражданам - **2163**.

Группа по работе с обращениями граждан

Главного управления МЧС России по Оренбургской области

1. Утратил силу приказом МЧС России от 15.08.2021 № 545 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 15 сентября 2021 г., регистрационный № 65004) [↑](#footnote-ref-1)