**Обзор обращений граждан**

**Главного управления МЧС России по Оренбургской области**

**за 2022 год**

За 2022 год в Главное управление МЧС России по Оренбургской области (далее - Главное управление) поступило **2199** обращений, что на **29** % больше, чем за 2021 год (АППГ- **1701**).

**69%** поступивших обращений были направлены в письменном виде (**1515**) и **31 %** в электронном виде (**684**).

В 2022 году в Главное управление поступали обращения граждан:

непосредственно от граждан - **1825** обращений (**83%**);

из других органов - **324** (**15%**).

В территориальные подразделения НД и ПР в отчетном периоде поступило **629** обращений (**29**% от общего количества поступивших обращений).

В отчетном периоде поступило **54** коллективных обращения (АППГ - 75) и **10** анонимных обращений (АППГ - 14), повторных обращений - **10** (АППГ - 2).

На личном приеме руководством Главного управления в отчетном периоде принято граждан - **33**, что на **27 %** меньше, чем в АППГ (**45**).

Личным составом группы по работе с обращениями граждан в ежедневном режиме принято **198** граждан.

За отчетный период на «телефон доверия» Главного управления поступило **17** обращений, из них в 4 квартале - 3.

В соответствии с приказом МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 с февраля 2022 г. ведение делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется в Главном управлении и в территориальных подразделениях НД и ПР.

Работу по приему, регистрации и контролю за исполнением обращений граждан, поступающих в Главное управление (в том числе через структурные подразделения), осуществляет группа по работе с обращениями граждан.

Работа по приему, регистрации и учету обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа, поступающих в подразделение НД и ПР, осуществляется ответственным за делопроизводство подразделения.

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

вопросы пожарной безопасности – **1112 (51%)**;

вопросы ГИМС - **857** (**39%**);

запросы архивных данных- **55** (**2,5%**);

жилищные вопросы - **29** (**1,3%**);

предупреждение чрезвычайных ситуаций - **25** (**1,1%**);

трудовые отношения-**16** (**0,7%**);

вопросы прохождения службы - **11 (0,5%)**;

борьба с коррупцией-**1 (0,05%);**

противоправное поведение сотрудников МЧС России -**3 (0,1%).**

За 2022 год **47** обращений  **(2 %)** по вопросам, не входящим в полномочия МЧС России, были в семидневный срок перенаправлены по принадлежности.

Граждане своевременно в семидневный срок проинформированы о направлении обращений по компетенции.

**Результативность рассмотрения писем за 2022 год:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2022 год** |
| **Поступило писем всего** | **2199** |
| **Взято на контроль писем, всего** | **2199** |
| В том числе: |  |
| - находятся на рассмотрении | 108 |
| - закончены рассмотрением | 2101 |
| **Результативность рассмотрения контрольных писем** | **2101** |
| В том числе: |  |
| Дан ответ автору | 106 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 207 |
| Рассмотрено. Не поддержано. | 169 |
| Рассмотрено. Поддержано. | 1504 |
| Оставлено без ответа автору | 68 |
| Переадресовано по принадлежности | 47 |

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

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Главного управления в соответствии с установленными требованиями и подписываются в письменном виде собственноручной подписью уполномоченного должностного лица на письменные обращения и ЭЦП на обращения, поступившие в форме электронного документа.

Ответы на обращения граждан в Главном управлении подписываются начальником Главного управления и заместителями начальника Главного управления (по направлениям деятельности).

Ответы на обращения граждан, поступившие непосредственно в подразделения НД и ПР, подписываются начальником (заместителем начальника) подразделения НД и ПР.

Всего за 2022 год Главным управлением (без учета подразделений НД и ПР) направлено ответов гражданам-**1828**.

Во исполнение приказа МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 подразделения НД и ПР самостоятельно осуществляют учет поступающих в подразделение обращений и регистрацию ответов на обращения. Контроль исполнения обращений осуществляется ГРОГ.

Группа по работе с обращениями граждан

Главного управления МЧС России по Оренбургской области