**Анализ**

**работы по рассмотрению обращений граждан**

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

**за 12 месяцев 2021 года**

Работа с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Нижегородской области (далее – Главное управление) организована и проводится в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по работе с обращениями граждан в системе МЧС России.

За 12 месяцев 2021 года в Главное управление и территориальные подразделения надзорной деятельности поступило 2452 обращения (в 2020 году - 2104), из них в Главное управление - 1701 обращение (в 2020 году - 1334). С 24 мая 2021 организован централизованный учет поступающих обращений граждан. Все обращения рассмотрены в установленном законодательством порядке. Зарегистрировано 434 обращения, поступивших напрямую в ОНД и ПР.

**Основные темы обращений:**

- работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности – 1565 (в 2020 году – 1532);

- предупреждение и преодоление последствий ЧС – 140 (в 2020 году – 195);

- коммунальное хозяйство – 153 (в 2020 году – 185);

- деятельность и принимаемые решения МЧС России – 49 (в 2020 году – 15);

- государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) – 312 (в 2020 году – 79) *(увеличение количества обращений по вопросам деятельности ГИМС объясняется ростом количества запросов финансовых управляющих о наличии в собственности маломерных судов, поданых через сайт Главного управления, несмотря на информацию на сайте и в ответах на обращения, направляемых в адрес финансовых управляющих)*;

- вопросы гражданской обороны – 9 (в 2020 году – 7);

- жилищные вопросы – 12 (в 2020 году – 6);

- прохождение службы – 11 (в 2020 году – 3);

- вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан должностными лицами – 62 (в 2020 году – 41);

- трудовые отношения – 42 (в 2020 году – 15);

- вопросы социальной сферы –9 (в 2020 году – 11);

- досудебное обжалование – 23 (в 2020 году – 7).

**В Главное управление обращения поступили из:**

- Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации – 1% (26) от общего количества поступивших обращений;

- министерств и ведомств, общественных и других организаций и предприятий – 27,8 % (681);

- непосредственно от заявителей – 41,6% (1020).

В сегмент единой сети по работе с обращениями граждан поступило 186 обращений.

Информационные ресурсы Главного управления позволяют обращаться заявителям любым удобным для них способом:

- через «Единый телефон доверия» - 35 обращений (1,4% от общего количества);

- по электронной почте - 1626 обращений;

- почтовыми отправлениями – 803 обращения;

- 102 обращения граждан поступило на официальный интернет-портал государственных услуг.

Из общего количества поступивших в Главное управление обращений 201 (8,2%) касались проблем, решение которых находится в компетенции других федеральных министерств и ведомств, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и обращения были своевременно перенаправлены Главным управлением по принадлежности с уведомлением заявителей.

Увеличилось количество коллективных обращений с 70 в 2020 году до 107 в 2021 году в связи с возросшей активностью гражданского общества.

25 августа 2021 года был организован прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе.

03 сентября 2021 года было организовано участие должностного лица ГУ МЧС России по Нижегородской области совместно с заместителем прокурора Нижегородской области в выездном личном приеме граждан в г. Саров, г. Первомайск, п. Стеклянный, с. Дивеево Нижегородской области. В ходе приема было рассмотрено 10 обращений граждан по вопросам, связанным с предупреждением и ликвидацией пожаров, а также с оказанием помощи пострадавшим.