**Анализ**

**работы по рассмотрению обращений граждан**

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

**за I квартал 2022 года**

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

За I квартал 2022 года в Главное управление и территориальные подразделения надзорной деятельности поступило 523 обращения (в I квартале 2021 года - 614), из них в Главное управление - 390 обращений (в I квартале 2021 года - 425). С 24 мая 2021 года организован централизованный учет поступающих обращений граждан. За I квартал 2022 года зарегистрировано 133 обращения, поступивших напрямую в ОНД и ПР. Все обращения рассмотрены в установленном законодательством порядке.

**Основные темы обращений:**

- работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности - 350 (в I квартале 2021 года – 447);

- предупреждение и преодоление последствий ЧС - 31 (в I квартале 2021 года - 45);

- коммунальное хозяйство - 29 (в I квартале 2021 года - 20);

- деятельность и принимаемые решения МЧС России - 8 (в I квартале 2021 года - 10);

- государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) - 54 (в I квартале 2021 года – 47) *(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 - 5 (в I квартале 2021 года - 3);

- жилищные вопросы - 1 (в I квартале 2021 года - 5);

- прохождение службы - 1 (в I квартале 2021 года - 5);

- вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан должностными лицами - 19 (в I квартале 2021 года - 14);

- трудовые отношения - 12 (в I квартале 2021 года - 6);

- вопросы социальной сферы - 2 (в I квартале 2021 года - 1);

- досудебное обжалование - 2 (в I квартале 2021 года - 2).

**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 - 1,9% (10) от общего количества поступивших обращений;

- министерств и ведомств, общественных и других организаций и предприятий - 36,9 % (193);

- непосредственно от заявителей - 39,9% (209).

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

- через «Единый телефон доверия» - 7 обращений (1,3% от общего количества);

- по электронной почте - 345 обращений;

- почтовыми отправлениями - 176 обращений;

- 19 обращений граждан поступило на официальный интернет-портал государственных услуг.

Из общего количества поступивших в Главное управление обращений 34 (6,5%) 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.

В 2,5 раза снизилось количество коллективных обращений (с 28 в первом квартале 2021 года до 12 в первом квартале 2022 года), в 1,5 раза снизилось количество повторных обращений (с 10 до 7 соответственно), что связано с повышением качества подготовки ответов заявителям.

В Главном управлении МЧС России по Нижегородской области организована работа по приему граждан руководством Главного управления. График приема и контактные телефоны для записи на прием размещены на официальном сайте Главного управления, а также на информационном стенде в фойе здания. В связи с проводимой работой по противодействию распространения коронавирусной инфекции личный прием граждан временно ограничен. Гражданам рекомендовано пользоваться другими способами направления обращений (через сайт, специальный ящик для приема обращений граждан, размещенный в фойе Главного уравления, посредством почтовой связи).

16 февраля 2022 года был организован прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе.