**Об итогах работы с обращениями граждан за 2021 год**

В соответствии с Инструкцией по работе с обращениями граждан, утвержденной приказом МЧС России от 29 декабря 2021г. № 933, в Главном управлении МЧС России по Астраханской области подведены итоги работы с обращениями граждан за 2021 год.

 Количество поступивших обращений

 Количество обращений граждан, поступивших в Главном управлении МЧС России по Астраханской области – 624, что по сравнению с 2020 годом увеличилось, 18,40% (2020 - 527).

 Все поступившие обращения граждан зарегистрированы установленным порядком, 624 рассмотрены, 12 находятся в работе. По всем рассмотренным обращениям даны конкретные поручения. О результатах рассмотрения авторы информированы письменно.

 За данный период в Главном управлении МЧС России по Астраханской области поступили обращения граждан, направленные:

 в электронном виде – 299 (в 2020 – 284);

 в письменном виде – 325 (в 2020 – 243).

 Тематика обращений

 Анализ тематической структуры обращений, поступивших в Главное управление МЧС России по Астраханской области за 2021 год показал, что наиболее актуальными вопросами остаются:

 работа противопожарной службы и соблюдения норм пожарной безопасности –429 (2020 - 363);

 коммунальное хозяйство – 52 (2020 – 36);

 экологическая безопасность – 8 (2020 - 48);

 государственная инспекция по маломерным судам – 65 (2020 - 29);

 берегоукрепление – 3 (2020 – 6);

 работа Системы 112 – 23 (2020 – 22);

 кадровые вопросы – 16 (2020 – 2);

 другие вопросы – 78

из них:

 анонимные – 1 (2020 – 6);

 некорректное обращение обращения не имеющие смысла (рассуждения) – 15 (2020 – 11);

 Результаты рассмотрения

 Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что в 2021 году положительное решение принято по 256 обращениям, разъяснительные ответы даны на 138 обращений, меры приняты по 250. Отказано в 118 случаях обращений. Чаще всего отказы наблюдаются по вопросам проведения внеплановых проверок соблюдения норм правил пожарной безопасности, по причине отказа в проведении проверки прокуратурой Астраханской области.

 22 обращения в соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» были перенаправлены Главным управлением МЧС России по Астраханской области по принадлежности в другие федеральные министерства и ведомства, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации с уведомлением граждан, направивших обращения.

 Работа на ССТУ.РФ

 В Главном управлении МЧС России по Астраханской области организована работа на информационном ресурсе ССТУ.РФ в соответствии с Указом Президента Российской Федерации «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» от 17 апреля 2017 г. № 171. В 1 полугодии 2021 года поступило и зарегистрировано 526 обращений (2020 – 169).

 Прием граждан.

 На личном приеме принято 4 человека.

 В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 г. № Пр-936 12 декабря 2021 года общероссийского дня приёма граждан не проводилось.