**Об итогах работы с обращениями граждан за 9 месяцев 2022 года**

В соответствии с Инструкцией по работе с обращениями граждан, утвержденной приказом МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933, в Главном управлении МЧС России по Астраханской области подведены итоги работы с обращениями граждан за 9 месяцев 2022 года.

 Количество поступивших обращений

   Количество обращений граждан, поступивших в Главное управление МЧС России по Астраханской области и территориальные подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Астраханской области – 540, что по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (484), увеличение на 11,57%.

   Все поступившие обращения граждан зарегистрированы установленным порядком, 500 рассмотрены, 40 находятся в работе. По всем рассмотренным обращениям даны конкретные поручения. По результатам рассмотрения заявители получили ответы в письменном или электронном виде.

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

  - в электронном виде – 245 (АППГ 2021 – 224);

  - в письменном виде – 295 (АППГ 2021 – 260).

 Тематика обращений

   Анализ тематической структуры обращений, поступивших в Главное управление МЧС России по Астраханской области и территориальные подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Астраханской области за 9 месяцев 2022 года показал, что наиболее актуальными вопросами остаются:

 - работа противопожарной службы и соблюдения норм пожарной безопасности –402 (АППГ 2021 - 349);

- государственная инспекция по маломерным судам – 78 (АППГ 2021 - 39);

- коммунальное хозяйство – 33 (АППГ 2021 – 23);

- трудовые отношения – 6 (АППГ 2021 – 13);

- вопросы гражданской обороны - 4 (АППГ 2021 - 3)

- берегоукрепление – 3(АППГ 2021 - 2);

- другие вопросы – 14.

 Из них обращения поступившие:

- коллективные – 27 (АППГ 2021-21);

- повторные – 43 (АППГ 2021-20);

- неоднократные - 22 (АППГ 2021 - 28)

- анонимные – 2 (АППГ 2021 -4).

 Обращения, поступившие в территориальные подразделения управления надзорной деятельности и профилактической работы - 82.

 Результаты рассмотрения

   Анализ результатов рассмотрения показал, что за 9 месяцев 2022 года положительное решение принято по 23 обращениям, разъяснительные ответы даны на 68 обращений, меры приняты по 36. Оставлено без ответа в 16 случаях обращений. Чаще всего ответы не даются по инициативе самих заявителей, направлявших повторные заявления о снятии с рассмотрения и непредоставлении ответа на предыдущий запрос. 38 обращений 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. На все рассмотренные обращения заявителям направлены ответы в письменной форме либо в электронном виде.

 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. За 9 месяцев 2022 года поступило и зарегистрировано 549 обращений (АППГ 2021 – 370).

 Прием граждан.

   На личном приеме принято 5 человек. Разъяснения даны в ходе проведения приема граждан.

   Пунктом 3 приказа МЧС России от 05 апреля 2022 г. № 323 «О внесении изменений в приказ МЧС России от 28 декабря 2021 г. № 930» пункт 23 (об ограничении личного приема граждан) признать утратившим силу.