# Об итогах работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года Главного управления МЧС России по Ямало-Ненецкому автономному округу

В соответствии с Инструкцией по работе с обращениями граждан, утвержденной приказом МЧС России от 31.03.2015 № 145 в ГУ МЧС России по ЯНАО подведены итоги работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года.

**Количество поступивших обращений**

В Главное управление поступило 170 обращений (АППГ – 138 обращения), из них: количество обращений граждан, поступивших в Главное управление напрямую от заявителей 129 (АППГ - 99), количество обращений граждан, поступивших из центрального аппарата МЧС России 16 (АППГ - 18), количество обращений граждан, перенаправленных из других органов власти 25 (АППГ - 21).

Все поступившие в Главное управление обращения граждан зарегистрированы установленным порядком. По всем обращениям даны конкретные поручения. О результатах рассмотрения авторы информированы письменно.

Постоянно растет количество обращений граждан, направленных в форме электронного документа. За отчетный период зарегистрировано 140 обращений (АППГ – 102), направленных по электронной почте, через официальный сайт МЧС России и официальный сайт ГУ МЧС России по ЯНАО.

**Тематика обращений**

Анализ тематической структуры обращений, поступивших в ГУ МЧС России по ЯНАО за 12 месяцев 2020 года показал, что наиболее актуальными вопросами остаются:

работа противопожарной службы и соблюдения норм пожарной безопасности – 60 обращений (АППГ – 39);

запросы архивных данных – 22 обращения (АППГ – 19);

предупреждение и преодоление последствий ЧС – 14 обращений (АППГ – 4);

социальное обеспечение сотрудников ГУ МЧС России по ЯНАО – 10 обращений (АППГ – 6);

прохождение службы и трудоустройство – 6 обращения (АППГ – 15);

жилищные вопросы – 6 обращений (АППГ – 15).

**Результаты рассмотрения**

Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что за отчетный период положительное решение принято по 61 обращению (35,9% от общего числа) (АППГ – 36), разъяснительные ответы даны на 76 обращений (44,7%) (АППГ – 70), меры приняты по 14 (8,2%) (АППГ – 14), отказано в 6 случаях (3,5% от общего числа ответов) (АППГ – 4). Чаще всего отказы наблюдаются по вопросам проведения внеплановых проверок соблюдения норм правил пожарной безопасности, по причине отсутствия в обращениях необходимых сведений о заявителе.

В соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 6 обращений было перенаправлено по принадлежности в другие организации и ведомства с уведомлением гражданина, направившего обращение.