**Итогах работы с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Тверской области за 2022 год**

За 2022 год в Главное управление МЧС России по Тверской области (далее – Главное управление) поступило 1177 обращений граждан и организаций: (что на 29 обращений больше, чем за аналогичный период прошлого года – 1148). 432 обращения поступило в письменном виде, 745 – в электронном виде, в том числе 597 через официальный сайт МЧС России.

В территориальные отделы надзорной деятельности и профилактической работы (далее – ТОНД и ПР) поступило 142 обращения. 51 гражданин принят на личном приеме, из них 3 – начальником Главного управления, 26 – уполномоченными лицами ТОНД и ПР, 22 – уполномоченными лицами Главного управления, ответственными за работу с обращениями граждан. На телефон доверия поступило 43 обращения для рассмотрения и направления ответа заявителю. Количество досудебных жалоб, поступивших во ФГИС ДО –4.

Все обращения граждан, поступающие в Главное управление и ТОНД и ПР, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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».

Из 1177 обращений, поступивших за 2022 год: рассмотрено в установленные сроки 1177, из них 244 – с выездом на место, 65 перенаправлено для рассмотрения по компетенции.

По тематике обращений можно выделить следующие основные направления: работа противопожарной службы и соблюдение норм противопожарной безопасности – 448 обращений, государственная инспекция по маломерным судам – 350 обращений, предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий – 81.

Повышенная активность обращений граждан по данным вопросам обусловлена сложной пожароопасной обстановкой в летний период, экономической ситуацией (банкротство граждан, как следствие, запросы справок о наличии либо отсутствии маломерных судов), подтопление домов в населенных пунктах в весенний период, очистка от снега и сосулек (в зимний период). В связи с событиями, происходящими на Украине, поступают вопросы, связанные с переселением пострадавших граждан, предоставлением им жилья и работы на территории Тверской области.

К случаям оказания конкретной адресной помощи гражданам можно отнести обращения по следующим вопросам: оказание помощи в транспортировке больного человека в поликлинику, оказание содействия детским дошкольным учреждениям, обратившимся в Главное управление через раздел «Обращения граждан» на официальном сайте МЧС России, в очистке крыши от снега и сосулек, оказание помощи в спасении животных, оказание помощи в решении вопроса, связанного с опасностью взрыва газа вследствие ненадлежащего обращения с газовыми приборами, оказание помощи по расчистке дорог от снега в сельской местности.

Активность граждан, обращающихся по вопросам нарушения требований противопожарной безопасности, содержания пожарных водоемов, разъяснения норм противопожарной безопасности, обусловлена желанием предотвратить чрезвычайные ситуации, пожары, которые могут причинить материальный ущерб, вред жизни и здоровью.

Осуществление контроля за соблюдением законодательства по вопросам, относящимся к компетенции МЧС России, своевременное и качественное решение проблем, содержащихся в обращениях граждан, выявление нарушений и контроль за их устранением, разъяснение законодательства, предупреждение о недопустимости нарушения законодательных норм, информирование граждан о последовательности действий при возникновении чрезвычайной ситуации могут способствовать устранению причин, послуживших основанием для обращений граждан, как первичных, так и повторных.

На заседании коллегии Главного управления МЧС России по Тверской области проводился анализ повторных обращений граждан за 2022 год (протокол коллегии № ПР-144-188 от 07.12.2022).

Между Главным управлением МЧС России по Тверской области и Уполномоченным по правам человека в Тверской области 12.01.2017 заключено бессрочное Соглашение о взаимодействии и сотрудничестве по вопросам защиты прав, свобод и охраняемых законом интересов человека и гражданина в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях.