**Анализ поступивших обращений за 1 квартал 2016 года**

 Организация работы с обращениями граждан в Главном управлении ведется в соответствии с требованиями ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», приказом МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МЧС России».

 Ответственность за своевременное, качественное и объективное разрешение обращений возложена на начальников структурных подразделений Главного управления, а организация работы по приему, учету, регистрации – на общее отделение Главного управления.

В 1 квартале 2016 года в адрес начальника Главного управления поступило 99 обращение граждан (АППГ - 55; +45 %).

 Данные обращения касались следующих основных вопросов:

- обеспечения пожарной безопасности - 39 (40%);

- предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера – 13 (13%);

- финансовое обеспечение – 3 (3 %);

- кадровые вопросы- 11 (11%);

- по вопросам регистрации маломерных судов- 1(1%);

- о жилищных вопросах – 8 (8%);

- по отсутствию связи – 5 (5%);

- о действиях сотрудников МЧС – 5 (5%).

 Из МЧС России и Центрального регионального центра МЧС России в Главное управление МЧС России по Рязанской области за указанный период поступило 39 обращений.

 В Главное управление МЧС России по Рязанской области из Правительства Рязанской области, органов местного самоуправления поступило 16 обращений.

 За 1 квартал 2016 года в Главное управление поступило 6 обращений по электронной почте под индексом «ГИН» (вопрос начальнику Главного управления).

 Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено.

На данный момент из 99 поступивших обращений закончены рассмотрением 78 обращений (79%), 21 обращение находится на рассмотрении.

По итогам рассмотрения:

- решено положительно, удовлетворено - 17 обращений;

- разъяснено – 58 обращения;

- отказано -2 обращение;

- направлено в другие органы – 1 обращение.

 В ходе личного приема начальником Главного управления принято 5 человек.

Нарушений сроков рассмотрения обращений не выявлено.

**Анализ поступивших обращений за 2 квартал 2016 года**

 Организация работы с обращениями граждан в Главном управлении ведется в соответствии с требованиями ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», приказом МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МЧС России».

 Ответственность за своевременное, качественное и объективное разрешение обращений возложена на начальников структурных подразделений Главного управления, а организация работы по приему, учету, регистрации – на общее отделение Главного управления.

Во II квартале 2016 года в адрес начальника Главного управления поступило 84 обращения граждан (АППГ - 93; -9).

 Данные обращения касались следующих основных вопросов:

- обеспечения пожарной безопасности - 41 (49%);

- предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера – 10 (12%);

- вопросы гражданской обороны – 1 (1%);

- финансовое обеспечение – 1 (1 %);

- кадровые вопросы- 6 (7%);

- о плохом состоянии дорог – 4 (5%);

- об оказании содействия - 6 (7%);

- о предоставлении информации – 2 (2%);

- по вопросам регистрации маломерных судов- 5(6%);

- о жилищных вопросах – 2 (2%);

- о действиях сотрудников МЧС – 2 (2%).

 Из МЧС России в Главное управление МЧС России по Рязанской области за указанный период поступило 12 обращений, из Центрального регионального центра МЧС России – 2 обращения.

 В Главное управление МЧС России по Рязанской области из Правительства Рязанской области, органов местного самоуправления поступило 19 обращений.

 За II квартал 2016 года в Главное управление поступило 15 обращений по электронной почте под индексом «ГИН».

 Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено.

На данный момент из 84 поступивших обращений закончено рассмотрением 61 обращение (73%), 23 обращения находятся на рассмотрении.

По итогам рассмотрения:

- решено положительно, удовлетворено - 10 обращений;

- разъяснено – 40 обращений;

- не удовлетворено -5 обращений;

- направлено в другой орган – 5 обращений.

**Анализ поступивших обращений за 3 квартал 2016 года**

 Организация работы с обращениями граждан в Главном управлении ведется в соответствии с требованиями ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», приказом МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МЧС России».

 Ответственность за своевременное, качественное и объективное разрешение обращений возложена на начальников структурных подразделений Главного управления, а организация работы по приему, учету, регистрации – на общее отделение Главного управления.

В III квартале 2016 года в адрес начальника Главного управления поступило 92 обращения граждан (АППГ - 72; + 20).

 Данные обращения касались следующих основных вопросов:

- обеспечения пожарной безопасности - 45 (49%);

- предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера – 17 (19%);

- финансовое обеспечение – 2 (2 %);

- кадровые вопросы- 2 (2%);

- о работе диспетчеров ЕДДС, системы -112 – 11 (12%);

- об информировании о ЧС - 4 (4%);

- о тушении пожаров – 3 (3%);

- о действиях сотрудников МЧС – 5 (5%).

 Из МЧС России в Главное управление МЧС России по Рязанской области за указанный период поступило 23 обращения, из Центрального регионального центра МЧС России – 4 обращения.

 В Главное управление МЧС России по Рязанской области из Правительства Рязанской области, органов местного самоуправления поступило 25 обращений.

 За III квартал 2016 года в Главное управление поступило 9 обращений по электронной почте под индексом «ГИН» (рубрика «задай вопрос начальнику Главного управления МЧС России по Рязанской области»).

 Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено.

На данный момент из 92 поступивших обращений закончено рассмотрением 83 обращения (90%), 9 обращений находятся на рассмотрении.

По итогам рассмотрения:

- решено положительно, удовлетворено - 7 обращений;

- разъяснено – 46 обращений;

- не удовлетворено -1 обращение.

 В ходе личного приема начальником Главного управления принято 12 человек. Основные вопросы – трудоустройство, обеспечение пожарной безопасности, жилищное обеспечение.

**Анализ поступивших обращений за 4 квартал 2016 года**

 Организация работы с обращениями граждан в Главном управлении ведется в соответствии с требованиями ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», приказом МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МЧС России».

 Ответственность за своевременное, качественное и объективное разрешение обращений возложена на начальников структурных подразделений Главного управления, а организация работы по приему, учету, регистрации – на общее отделение Главного управления.

В IV квартале 2016 года в адрес начальника Главного управления поступило 142 обращения граждан (АППГ - 80; + 62 (+ 44%)).

 Данные обращения касались следующих основных вопросов:

- обеспечения пожарной безопасности - 54 (38%);

- предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера – 19 (14%);

- финансовое обеспечение – 9 (6 %);

- кадровые вопросы- 27 (19%);

- о работе диспетчеров ЕДДС, системы -112 – 6 (4%);

- о действиях сотрудников МЧС – 14 (9,8%).

 Из МЧС России в Главное управление МЧС России по Рязанской области за указанный период поступило 21 обращение, из Центрального регионального центра МЧС России –28 обращений.

 В Главное управление МЧС России по Рязанской области из Правительства Рязанской области, органов местного самоуправления поступило 24 обращения.

 В IV квартале 2016 года в Главное управление поступило 13 обращений по электронной почте под индексом «ГИН» (рубрика «задай вопрос начальнику Главного управления МЧС России по Рязанской области»).

 Нарушений сроков рассмотрения обращений не допущено.

На данный момент из 142 поступивших обращений закончено рассмотрением 112 обращения (78%), 30 обращений находятся на рассмотрении.

По итогам рассмотрения:

- решено положительно, удовлетворено - 13 обращений;

- разъяснено – 61 обращение;

- перенаправлено в другой орган – 9 обращений.

 В ходе личного приема начальником Главного управления принято 4 человека. Основные вопросы – трудоустройство, обеспечение пожарной безопасности.