**Отчет об итогах**

**работы с обращениями граждан за IV квартал 2023 года**

**в Главном управлении МЧС России по Владимирской области**

1.  Работа с обращениями граждан ведется 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». Обращения граждан регистрируются в течении 3 дней с момента поступления, исполнение не превышает 30 дней. Все обращения рассмотрены в срок. За **IV** квартал 2023 года поступило 598 обращений (АППГ 228).

2. Увеличение количества обращений связано в первую очередь с тем, что в соответствии с протоколом от 06.02.2023 № 31-АЧ регистрация входящих обращений по предоставлению справки, содержащей сведения о пожаре производится в соответствии с 59-ФЗ. Так же продолжает расти количество обращений о предоставлении сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета. – 218 (АППГ 54).

3. В обращениях так же лидируют вопросы по пожарной безопасности – 174 (АППГ 126).В большинстве случаев основанием для обращения указывается необходимость предоставления сведений в суд по делам о признании гражданина банкротом., рассмотрение обращений граждан. Так же оказание услуг в электронном виде – предоставление справок о пожарах 149 обращений ( АППГ – 0).

С резким понижением температуры воздуха поступали обращения граждан по вопросам отключения теплоснабжения 2 (АППГ-0) и электроснабжения 14 (АППГ–1). Увеличилось количество обращений граждан, поступаемых в письменном виде 370 (АППГ- 104) в связи со снятием ограничений по карантину и нормализации санитарно-эпидемиологической ситуации в стране.

В текущем периоде граждане активно использовали телефон доверия для решения вопросов, связанных с рубрикой коммунального хозяйства – 19 (АППГ 4).

4. Главная тема обращений граждан – нарушение правил пожарной безопасности. Граждане с активной гражданской позицией обращают внимание на данные нарушения и незамедлительно сообщают об этом всеми доступными способами (звонок на телефон доверия, электронная почта, заявление на сайте или личный прием). Так же граждане активно проходят процедуру банкротства, в связи с чем обращаются в Государственную инспекцию по маломерным судам для получения справки. Граждане чаще стали обращаться для того, чтобы ознакомиться с материалами или же дополнить обращение новыми фактами.

5. В отчетном периоде не поступало жалоб от личного состава, как и в аналогичном периоде 2022 г.

6. Для устранения основных причин, послуживших основанием для обращения граждан по вопросам соблюдения норм пожарной безопасности – усилить профилактическую работу. Так же ежемесячно дополнять раздел «Часто задаваемые вопросы» .

7. В IV квартале 2023 года на личном приеме сотрудник обращался по вопросу перевода в связи со сменой места жительства.

8. Проверки органами прокуратуры Российской Федерации не проводились.

9. В отчетном периоде проведены при Главном управлении заседания общественного совета и коллегии, на которых были рассмотрены вопросы по работе с обращениями граждан – 2 (АППГ- 2). Протокол заседания коллегии Главного управления МЧС России по Владимирской области № 4 от 12.12.2023 (№ 4 от 19.12.2022). Так же Протокол заседания общественного совета при Главном управлении МЧС России по Владимирской области № 2 от 07.12.2023 (№ 2 от 27.12.2022).

 11. На все вопросы, указанные в обращениях, даны ответы в установленные законодательством сроки. Проблемных вопросов нет.