**Отчет об итогах**

 **работы с обращениями граждан за II квартал 2024 года**

 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 **II** квартал 2024 года поступило 779 обращений (АППГ 639).

 Увеличение количества обращений связано с развитием электронных средств коммуникации для обращения граждан в органы власти, повышением активности граждан, доступностью информации о возможных способах и порядке обращения в Главное управление, а также 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 - 165 обращений (АППГ – 157).

Отмечается рост количества обращений о предоставлении сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета – 296 (АППГ 160). В большинстве случаев основанием для обращения указывается необходимость предоставления сведений в суд по делам о признании гражданина банкротом.

Сократилось количество повторных обращений – 14 (АППГ 17), в связи с рассмотрением обращений объективно, всесторонне и исключению формализма, а также коллективных – 16 (АППГ 18).

В обращениях так же лидируют вопросы по пожарной безопасности – 214 (АППГ 187). Главная тема обращений – нарушение правил пожарной безопасности. Граждане с активной гражданской позицией обращают внимание на нарушения состояния пожарной безопасности в жилых секторах, на социально-значимых объектах и о беспрепятственном проезде специальной техники к многоквартирным домам. Так же, в период пожароопасного сезона, установленного на территории Владимирской области с 15 апреля по 15 октября, граждане проявляют бдительность в отношении недопущения пожаров на территории населенных пунктов и сохранности собственного имущества**,** о чем незамедлительно сообщают всеми доступными способами (звонок на телефон доверия, электронная почта, заявление на сайте или личный прием). 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».

 Во II квартале 2024 года на личном приеме руководством Главного управления МЧС России по Владимирской области было принято 6 человек (АППГ 6).

Количество досудебных жалоб, поступивших во ФГИС ДО- 0 (АППГ 0).

В текущем периоде граждане также использовали телефон доверия для решения вопросов – 7 (АППГ 15).

Так же граждане обращались через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – 9 (АППГ 0). На все вопросы, поставленные в обращениях были даны ответы в установленные законом сроки.

Уменьшилось количество повторных обращений (находящихся в компетенции УНДиПР). В отчетном периоде граждане обращались повторно в 14 случаях, что на 17% меньше, чем в аналогичном периоде прошлого года (17). Основанием для подачи повторных обращений являлось несогласие заявителей с ответами на обращения и уточнения информации, полученной в ответах, а так же несогласие заявителей с ответами и отстаивание своей гражданской позиции. В рамках рассмотрения обращений были проведены выездные обследования сотрудниками надзорной деятельности и профилактической работы, где факты были подтверждены или частично подтверждены, в результате чего объявлялось предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований в отношении нарушителей.

Подавляющее количество обращений были направлены от бывших сотрудников Главного управления по вопросу получения архивных данных, уточняющих льготный статус работы за период трудовой деятельности- 5 (АППГ 0).

В период весеннего половодья, граждане обращались в Главное управление по тематике предупреждения ЧС природного и техногенного характера 21 (АППГ 3).

Проверки органами прокуратуры Российской Федерации не проводились.

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

 В целях совершенствования организации деятельности в Главном управлении по вопросам работы с обращениями граждан и улучшения качества подготовки документов:

1. Ответственным лицам структурных подразделений Главного управления продолжить рассмотрение обращений и прием граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказа МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий». При оформлении ответов на обращения граждан строго придерживаться положений приказа МЧС России от 14 мая 2021 г. № 315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в территориальных органах МЧС России».
2. Не допускать необоснованное продление сроков рассмотрения обращения граждан.
3. Рассматривать обращения граждан по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и пожаров, а так же проведения специальной военной операции в максимально короткие сроки.
4. Группе по работе с обращениями граждан Главного управления совместно с управлением информационных технологий и связи в ежедневном режиме обеспечивать поддержку аудио- и видеосвязи на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

На официальном сайте ГУ МЧС России по Владимирской области раздел «Часто задаваемые вопросы» дополнен новыми актуальными вопросами.