**Отчет об итогах**

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

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 **I** квартал 2024 года поступило 571 обращений (АППГ 262).

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 - 198 обращений ( АППГ – 1). Отмечается рост количества обращений о предоставлении сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета – 248 (АППГ 85). В большинстве случаев основанием для обращения указывается необходимость предоставления сведений в суд по делам о признании гражданина банкротом, рассмотрение обращений граждан.

3. В отчетном периоде поступали обращения по тематике государственной безопасности и борьбы с терроризмом- 3 (АППГ 0). Увеличилось количество обращений граждан, поступающих в письменном виде 314 (АППГ- 63) в связи с доступностью личного визита в Главное управление.

1. Сократилось количество повторных обращений – 0 (АППГ 9), в связи с рассмотрением обращений объективно, всесторонне и исключению формализма, а также коллективных – 8 (АППГ 20).

5. В обращениях так же лидируют вопросы по пожарной безопасности – 169 (АППГ 128). 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, о чем незамедлительно сообщают всеми доступными способами (звонок на телефон доверия, электронная почта, заявление на сайте или личный прием).

6. В отчетном периоде не поступало жалоб от личного состава, как и в аналогичном периоде 2023 г.

Количество досудебных жалоб, поступивших во ФГИС ДО- 0 (АППГ 1).

В текущем периоде граждане также использовали телефон доверия для решения вопросов – 6 (АППГ 7).

Также граждане обращались через Едины портал государственных и муниципальных услуг (функций) – 4 (АППГ 0). На все вопросы, поставленные в обращениях были даны ответы в установленные законом сроки.

7. 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».

8. В I квартале 2024 года на личном приеме руководством Главного управления МЧС России по Владимирской области было принято 3 сотрудника по вопросу смены графика рабочего времени и перевода на свободную вакантную должность. По результатам личной беседы всем сотрудникам было предложено встать в кадровый резерв.

9. Проверки органами прокуратуры Российской Федерации не проводились.

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

11. 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.