**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**за 4 квартал 2023 года.**

Приказом Главного управления МЧС России по Вологодской области (далее – Главное управление) от 23.03.2022 № 157 на группу по работе с обращениями граждан Главного управления возложены функции по организации работы с обращениями граждан.

Поступающие в Главное управление обращения граждан рассматриваются в соответствии с Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За 4 квартал 2023 года в Главное управление поступило 276обращений граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 198 обращений, увеличение на 39 %).

Обращения граждан поступали:

- через интернет-портал Главного управления (раздел «Обращения граждан») и email – 101 (АППГ – 84, увеличение на 20 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 12 (АППГ – 5, увеличение на 140 %);

- посредством письменных обращений – 175 (АППГ – 114, увеличение на 54 %)

На личном приеме руководством Главного управления был принят 1 гражданин (АППГ – 2, снижение на 50 %).

Обращения в Главное управление поступали:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в % к АППГ** |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **От граждан и организаций** | 120 | 198 | + 65% |
| **Из других органов власти Вологодской области** | 78 | 78 | 0 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 2 | 2 | 0 % |

Наибольшее количество обращений граждан, поступало в Главное управление по вопросам:

- противопожарной службы (соблюдение норм противопожарной безопасности и разъяснению требований по пожарной безопасности). Актуальными остаются жалобы о нарушениях норм пожарной безопасности на участках физических лиц соседями (нарушение соблюдений противопожарных разрывов, разведение огня в необорудованных местах, вопросы по очистке территорий от горючего мусора), нарушениях норм пожарной безопасности в МКД и административных зданиях (отсутствие пожарных рукавов на этажах, захламление лестничных проходов и коридоров общего пользования имуществом соседей и т.д.), соблюдении норм пожарной безопасности в отношении пожарных проездов и пожарных водоемов, вопросы, связанные с разъяснениями положений нормативных правовых актов в области пожарной безопасности.

- государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) – это запросы финансовых управляющих и граждан о наличии или отсутствии зарегистрированных маломерных судов.

- обращения, имеющие социальную тематику, с вопросами гражданской обороны, переселения из ветхого жилья, субсидии на детей, запросы справок о стаже, копий послужного списка, справок о фактах пожаров.

- вопросы, такие как: возможность трудоустройства; экологическая ситуация в водоемах; запросы по местам нахождения защитных сооружений и др. являются редкими.

Обращения граждан рассматриваются своевременно, в полном объеме и в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством специалистами Главного управления, в компетенцию которых входят указанные в обращении вопросы.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Главного управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в % к АППГ** |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 3 | 62 | + 1967 % |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 13 | 1 | -92 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 13 | 16 | + 23 % |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты)** | 0 | 4 | +0 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 127 | 128 | +1 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 28 | 56 | +100 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 14 | 9 | -36 % |