**Обзор обращений граждан**

**Главного управления МЧС России по Оренбургской области**

**за 4 квартал 2023 года**

Работа с обращениями граждан в Главном управлении МЧС России по Оренбургской области (далее - Главное управление) проводится в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», приказом МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 «Об организации работы с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий», распоряжением МЧС России от 05 июля 2021 г. № 550 «Об организации работы в информационной системе "Система электронного документооборота МЧС России" (с изменениями, внесенными распоряжением МЧС России от 12 апреля 2022 г. № 300).

За 4 квартал 2023 года в Главное управление поступило **625** обращений, что на **9%** больше, чем за 4 квартал 2022 года (АППГ- **573**).

**66%** поступивших обращений были направлены в письменном виде (**410**) и **34 %** в электронном виде (**215**).

В отчетном периоде в Главное управление поступали обращения граждан:

из других органов - **105** (**17%**);

непосредственно от граждан - **520** обращений (**83%**).

За отчетный период поступило **9** коллективных обращений (АППГ - 11), **2** повторных обращения (АППГ-2). Анонимные обращения в отчетном периоде не поступали (АППГ-2).

Непосредственно в Главное управление поступило **435** обращений (**70**% от общего количества поступивших за 4 квартал обращений).

В территориальных подразделениях НД и ПР в 4 квартале 2023 г. в СЭД зарегистрировано **190** обращений (**30**% от общего количества поступивших в Главное управление обращений):

|  |  |
| --- | --- |
| ОНД и ПР по г. Оренбургу и Оренбургскому району (2-7) | **71** |
| ОНД и ПР по Сакмарскому, Октябрьскому и Тюльганскому районам (2-8) | **3** |
| ОНД и ПР по Новосергиевскому и Переволоцкому районам (2-9) | **0** |
| ОНД и ПР по Саракташскому и Беляевскому районам (2-10) | **3** |
| ОНД и ПР по Шарлыкскому и Александровскому районам (2-11) | **0** |
| ОНД и ПР по г. Орску и г. Новотроицку ( 2-12) | **37** |
| ОНД и ПР по Соль-Илецкому городскому округу и Акбулакскому району ( 2-13) | **4** |
| ОНД и ПР по Ясненскому городскому округу, Светлинскому и Домбаровскому районам (2-14) | **5** |
| ОНД и ПР по Гайскому городскому округу и Новоорскому району (2-15) | **0** |
| ОНД и ПР по Кувандыкскому городскому округу и г. Медногорску (2-16) | **2** |
| ОНД и ПР по Кваркенскому и Адамовскому районам (2-17) | **0** |
| ОНД и ПР по г. Бугуруслану, Бугурусланскому, Асекеевскому и Северному районам (2-18) | **7** |
| ОНД и ПР по Абдулинскому городскому округу, Пономаревскому и Матвеевскому районам (2-19) | **2** |
| ОНД и ПР по г. Бузулуку, Бузулукскому и Грачевскому районам (2-20) | **28** |
| ОНД и ПР по Ташлинскому и Илекскому районам (2-21) | **17** |
| ОНД и ПР по Сорочинскому городскому округу, Тоцкому и Красногвардейскому районам ( 2-22) | **11** |
| ОНД и ПР по Первомайскому и Курманаевскому районам (2-23) | **0** |
| Итого | **190** |

На личном приеме руководством Главного управления в отчетном периоде принято граждан – **7**, АППГ (**7**).

Личным составом группы по работе с обращениями граждан в ежедневном режиме в 4 квартале принято **72** гражданина (АППГ-**56**).

На личном приеме в подразделениях НД и ПР в отчетном периоде принято граждан -14 (АППГ-0).

За отчетный период на «телефон доверия» Главного управления поступило **3** обращения.

В соответствии с приказом МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 ведение делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется в Главном управлении и в территориальных подразделениях НД и ПР.

Работу по приему, регистрации и контролю исполнения обращений граждан, поступающих в Главное управление (в том числе через структурные подразделения), осуществляет группа по работе с обращениями граждан.

Основные тематические блоки вопросов, по которым граждане в отчетном периоде обращались в Главное управление, характеризуются следующими показателями:

работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности - **328 (52%)**;

вопросы ГИМС -  **244** (**39%**);

запросы архивных данных - **15** (**2%**);

жилищные вопросы – **5** (**0,8%**).

За 4 квартал 2023 г. **14** обращений **(2,2 %)** по вопросам, не входящим в полномочия МЧС России, были в семидневный срок перенаправлены по принадлежности.

Граждане своевременно в семидневный срок проинформированы о направлении обращений по компетенции.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в Главном управлении своевременно проводится работа по ежемесячному представлению в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

За 4 квартал 2023 года на ССТУ.РФ поступило **560** обращений (АППГ- **523**).

**Результативность рассмотрения обращений за 4 квартал 2023 года:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **4 квартал 2023 г.** |
| **Поступило обращений всего** | **625** |
| **Взято на контроль обращений, всего** | **625** |
| В том числе: |  |
| - находятся на рассмотрении | 69 |
| - закончены рассмотрением | 556 |
| **Результативность рассмотрения контрольных обращений** | **556** |
| В том числе: |  |
| Дан ответ автору | 28 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 24 |
| Рассмотрено. Не поддержано. | 47 |
| Рассмотрено. Поддержано. | 423 |
| Оставлено без ответа автору | 20 |
| Переадресовано по принадлежности | 14 |

Неисполненных обращений и обращений, исполненных с нарушением срока, в Главном управлении нет.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Главного управления в соответствии с установленными требованиями и подписываются в письменном виде собственноручной подписью уполномоченного должностного лица на письменные обращения и ЭЦП на обращения, поступившие в форме электронного документа.

Ответы на обращения граждан в Главном управлении подписываются начальником Главного управления и заместителями начальника Главного управления (по направлениям деятельности).

Ответы на обращения граждан, поступившие непосредственно в подразделения НД и ПР, подписываются начальником (заместителем начальника) подразделения НД и ПР.

Всего за 4 квартал 2023 года Главным управлением (без учета подразделений НД и ПР) направлено ответов гражданам - **592**.

Во исполнение приказа МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 подразделения НД и ПР самостоятельно осуществляют учет поступающих в подразделение обращений и регистрацию ответов на обращения. Контроль исполнения обращений осуществляется ГРОГ.

Группа по работе с обращениями граждан

Главного управления МЧС России по Оренбургской области