**Обзор обращений граждан**

**Главного управления МЧС России по Оренбургской области**

**за 2 квартал 2024 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» (с изменениями, внесенными приказом МЧС России от 28 марта 2024 г. № 238), распоряжением МЧС России от 22 апреля 2024 г. № 388 «О работе в информационной системе "Система электронного документооборота МЧС России".

За 2 квартал 2024 года в Главное управление поступило **6323** обращения, что на **625%** больше, чем за 2 квартал 2023 года (**872**).

**11%** поступивших обращений были направлены в письменном виде (**664**) и **89 %** в электронном виде (**5659**).

В отчетном периоде в Главное управление поступали обращения граждан:

из других органов - **98** (**1,5%**), в т.ч. из прокуратуры-**21** (**0,3%**);

непосредственно от граждан - **6225** обращений (**98%**).

За отчетный период поступило **19** коллективных обращений (АППГ - 24) , **5** анонимных обращения (АППГ-0) и **1** повторное обращение (АППГ-0).

Непосредственно в Главное управление поступило **6193** обращения (**98**% от общего количества поступивших за 2 квартал обращений) и **130** обращений в территориальные подразделения НД и ПР (**2**% от общего количества поступивших в Главное управление обращений):

|  |  |
| --- | --- |
| ОНД и ПР по г. Оренбургу и Оренбургскому району (2-7) | **26** |
| ОНД и ПР по Сакмарскому, Октябрьскому и Тюльганскому районам (2-8) | **2** |
| ОНД и ПР по Новосергиевскому и Переволоцкому районам (2-9) | **1** |
| ОНД и ПР по Саракташскому и Беляевскому районам (2-10) | **2** |
| ОНД и ПР по Шарлыкскому и Александровскому районам (2-11) | **1** |
| ОНД и ПР по г. Орску и г. Новотроицку ( 2-12) | **34** |
| ОНД и ПР по Соль-Илецкому городскому округу и Акбулакскому району ( 2-13) | **5** |
| ОНД и ПР по Ясненскому городскому округу, Светлинскому и Домбаровскому районам (2-14) | **0** |
| ОНД и ПР по Гайскому городскому округу и Новоорскому району (2-15) | **2** |
| ОНД и ПР по Кувандыкскому городскому округу и г. Медногорску (2-16) | **3** |
| ОНД и ПР по Кваркенскому и Адамовскому районам (2-17) | **0** |
| ОНД и ПР по г. Бугуруслану, Бугурусланскому, Асекеевскому и Северному районам (2-18) | **11** |
| ОНД и ПР по Абдулинскому городскому округу, Пономаревскому и Матвеевскому районам (2-19) | **6** |
| ОНД и ПР по г. Бузулуку, Бузулукскому и Грачевскому районам (2-20) | **12** |
| ОНД и ПР по Ташлинскому и Илекскому районам (2-21) | **4** |
| ОНД и ПР по Сорочинскому городскому округу, Тоцкому и Красногвардейскому районам ( 2-22) | **14** |
| ОНД и ПР по Первомайскому и Курманаевскому районам (2-23) | **7** |
| Итого | **130** |

На личном приеме руководством Главного управления в отчетном периоде принято граждан – **5,**  АППГ (**7**).

Личным составом группы по работе с обращениями граждан в ежедневном режиме во 2 квартале принято **408** граждан (АППГ- **78**).

На личном приеме в подразделениях НД и ПР в отчетном периоде принято граждан - **10** (АППГ-**2**).

За отчетный период на «телефон доверия» Главного управления поступило **6** обращений.

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:

предупреждение ЧС-**5794** (**92%**);

работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности - **246 (4%)**;

вопросы ГИМС -  **232** (**4%**);

запросы архивных данных - **19** (**0,3%**);

жилищные вопросы – **6** (**0,1%**).

За 2 квартал 2024 г. **636** обращений **(10 %)** 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 2 квартал 2024 года на ССТУ.РФ поступило **6085** обращений.

**Результативность рассмотрения обращений за 2 квартал 2024 года:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2 квартал 2024 г.** |
| **Поступило обращений всего** | **6323** |
| **Взято на контроль обращений, всего** | **6323** |
| В том числе: |  |
| - находятся на рассмотрении | 131 |
| - закончены рассмотрением | 6192 |
| **Результативность рассмотрения контрольных обращений** | **6192** |
| В том числе: |  |
| Дан ответ автору | 175 |
| Рассмотрено. Разъяснено | 149 |
| Рассмотрено. Не поддержано. | 44 |
| Рассмотрено. Поддержано. | 5171 |
| Оставлено без ответа автору | 17 |
| Переадресовано по принадлежности | 636 |

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 2 квартал 2024 года Главным управлением (без учета подразделений НД и ПР) направлено ответов гражданам - **7176**.

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